



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS
QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ORELLANA QUISPE, MAITE YESSICA

ORCID:0000-0002-5570-3673

ASESOR

LIMO VASQUEZ, MIGUEL ANGEL

ORCID:0000-0002-7575-3571

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0188-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **16:30** horas del día **25** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Mgtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024**

Presentada Por :
(5011181028) **ORELLANA QUISPE MAITE YESSICA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Mgtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024 Del (de la) estudiante ORELLANA QUISPE MAITE YESSICA, asesorado por LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 24 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi familia:

En profundo agradecimiento a mis padres y hermanos, ellos fueron los que me inculcaron buenos valores y el estudio a lo largo de mi vida, por su imparable búsqueda de mejora, por sus esfuerzos y dedicación por darme el mejor regalo “la educación”, esta tesis es el resultado de sus sacrificios, su amor infinito y acompañamiento en el recorrido, esta tesis es gracias a ellos.

A mi compañero de vida:

Gracias a mi compañero de vida por su amor y apoyo, quien fue la base de nuestro hogar, esta tesis es la recompensa a la cooperación, paciencia y comprensión que me ha brindado a lo largo de mi trayectoria académica. Gracias por ser el pilar de fortaleza en mi vida, tu presencia es un regalo invaluable y este logro es nuestro.

Agradecimiento

A Dios:

Por cuidarme y guiarme en el andar de la vida diaria, por darme sabiduría y los conocimientos necesarios, por la significativa fuerza de voluntad para seguir sobresaliendo día a día ante las adversidades y dificultades que se van presentando a lo largo de mi camino profesional y personal.

A mi familia:

Por acompañarme persistentemente en todo momento, a mi padre por darme el apoyo moral que necesité, necesito y necesitaré, a mi madre hermosa por cuidar mis pasos desde aquel paraíso que es el cielo, a mis hermanos quienes me impulsan a seguir luchando por cumplir mis sueños y a mi compañero de vida por ser mi soporte y apoyarme a cumplir mis metas trazadas.

A mis docentes:

Por haberme ayudado con el desarrollo de mi tesis, por compartirme su conocimiento, comprensión, paciencia y por sus valiosos consejos a lo largo del proceso y por animarme a seguir adelante.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico.....	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Hipótesis	25
III. Metodología.....	26
3.1. Tipo, nivel, y diseño de investigación	26
3.2. Población	28
3.3. Operacionalización de las variables	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Método de análisis de datos	32
3.6. Aspectos Éticos	33
IV. Resultados.....	35
V. Discusión.....	43
VI. Conclusiones.....	61
VII. Recomendaciones	62
Referencias Bibliográficas.....	63
Anexos.....	68
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	68
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	69
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos	71
Anexo 04. Formato de consentimiento informado	84

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la competitividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024.....	35
Tabla 2. Características de la productividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024.....	37
Tabla 3. Características de la iniciativa en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024.....	39
Tabla 4. Propuesta de un plan de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024.....	41

Lista de figuras

Figura 1. Características de la competitividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024.....	36
Figura 2. Características de la productividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024.....	38
Figura 3. Características de la iniciativa en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024.....	40

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024; fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, de diseño no experimental-transversal, con población muestral de 9 trabajadores a los que se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Un 44.44% indican que muy pocas veces y un 44.44% indican que algunas veces la empresa realiza planes de capacitación; el 88.88% indicaron que un buen desempeño incrementa volumen de ventas; 44.44% siempre tiene buena relación con el resto. La investigación concluye que: Los talentos humanos de cerámicas Quispe mencionan que muy pocas veces y algunas veces la empresa planea capacitaciones para desarrollar las habilidades del trabajador, consideran que la formación recibida siempre ayuda a hacerle frente a las exigencias del mercado, indican que siempre las actividades de capacitación son planificadas, sienten que las capacitaciones recibidas siempre ayudan a solucionar los problemas, consideran que la capacitación siempre ayuda mejorar la rentabilidad de la empresa, indican que siempre hacen uso óptimo de los recursos y se recomienda: Realizar nuevas investigaciones sobre la capacitación del talento humano y el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, Distrito de chorrillos, Lima, con la fin de encontrar más problemas que retrasen o impidan el crecimiento, desarrollo y el posicionamiento de la microempresa en el mercado competitivo.

Palabras clave: capacitación del talento humano, desempeño laboral, microempresa

Abstract

The general objective of the research was: Establish a proposal to improve the training of human talent to improve work performance in the Cerámicas Quispe microenterprise, District of Chorrillos, Lima, 2024; It was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental-cross-sectional design, with a sample population of 9 workers to whom a 14-question questionnaire was applied through the survey technique, obtaining the following results: 44.44 % indicate that very rarely and 44.44% indicate that sometimes the company carries out training plans; 88.88% indicated that good performance increases sales volume; 44.44% always have a good relationship with the rest. The research concludes that: The human talents of Quispe ceramics mention that very rarely and sometimes the company plans training to develop the worker's skills, they consider that the training received always helps to cope with the demands of the market, they indicate that the training activities are planned, they feel that the training received always helps solve problems, they consider that training always helps improve the profitability of the company, they indicate that they always make optimal use of resources and it is recommended: Conduct new research on training of human talent and work performance in the Cerámicas Quispe microenterprise, Chorrillos District, Lima, in order to find more problems that delay or prevent the growth, development and positioning of the microenterprise in the competitive market.

Keywords: human talent training, job performance, microenterprise

I. Planteamiento del problema

Es de conocimiento que uno de los factores más importantes en las microempresas y el factor limitante es la falta de capacitación del talento humano, y lo que crea así la desaceleración que resultará en la baja productividad en el país y en el extranjero.

La cerámica surgió como una tradición artesanal que ha tenido continuidad desde la época prehispánica y aún sigue siendo practicada y usada en diversos campos como artesanías y artes. Y tiene la siguiente estructura: inicia con la exposición que consta de cinco módulos consecutivos como son: la preparación de la arcilla, elaboración la cerámica, cocción, decoración y pos encerado. Las técnicas empedas en cada etapa se completa con objetos, recursos audiovisuales también por estudios e investigaciones antropológicas que muestran el uso y las intenciones de hacer cerámica pero presentan problemas de capacitación y desempeño laboral (Casas, 2022).

En México las micro y pequeñas empresas suelen tener problemas de la falta de capacitación del talento humano y eso les lleva a no tener un buen desempeño laboral debido a que no toman conciencia que la capacitación debe darse constantemente; y se requiere un cambio de parte de los colaboradores frente a estos problemas para mejorar la calidad como empresa y lograr mejor rentabilidad para el beneficio de todos tanto colaboradores como el dueño.

En Colombia según la última encuesta realizada y publicada en Abril del 2023 por la Alianza Colombiana de Pymes (ACOPI), en la que el 37,5% de los que fueron encuestados indicaron que esperaban que para el primer semestre de ese año sus volúmenes de venta disminuyeran, mientras que el 44,8% esperaban una caída del 50% en la rentabilidad de las empresas y el 50% restante indicaron esperan una pérdida de cuota de mercado. Tal situación no es extraña para este importante sector de la economía nacional, pues este mismo estudio muestra que, si bien 2022 fue un año dinámico, tomando en cuenta la recuperación económica, los empresarios se han visto afectados por la situación económica del país durante el último año. Los resultados de la Encuesta de capacitación y desempeño laboral y

empresarial del cuarto trimestre de 2022 muestran que en el cuarto trimestre el 40,6% de los pequeños y microempresarios que recibieron asesoría dijeron que su inversión había disminuido respecto al trimestre anterior y es preocupante que ese sea uno de los indicadores con mayor tendencia a la baja, ya que la inversión es fundamental para que las pymes crezcan, pero también es importante mejorar la problemática que tienen en la capacitación y en temas del desempeño de sus trabajadores para lograr ser más competitivos y aumentar su rentabilidad y a la vez sean más sostenibles (García, 2023)

En Ecuador la cultura ancestral y sus reliquias juegan un papel muy importante para la historia de los antepasados ya ellos se encargaron de demostrar las estructuras sociopolíticas, culturales, mitológicas y religiosas que formaron parte de la historia, sin embargo con el pasar de los años han ido surgiendo problemas en el sector alfarero como son la capacitación de los colaboradores dedicados a la manipulación de la arcilla, y este hace que las microempresas situadas en este sector presenten deficiencia en el desempeño laboral de todos aquellos talentos humanos que laboran dentro de estas microempresas. A pesar de seguir existiendo conocedores de la cultura ancestral de las cerámicas el estado no les da la importancia y atención necesaria para mejorar el sector alfarero (Ruiz, 2023)

En el Perú las Mypes son la fuente importante de la economía de Latinoamérica pero estos presentan deficiencia en la capacitación para lograr un buen desempeño laboral y las características personales de cada una de las organizaciones empresariales, las restricciones legales para obtener los beneficios de la forma corporativa de organización y la necesidad de reformas para promover su desarrollo, a pesar de ello se ve muchos problemas en la capacitación del personal y este perjudica sus desempeños laborales, así mismo perjudica la rentabilidad de la empresa (Aliaga, 2021)

A nivel local en la microempresa Cerámicas Quispe, Lima Chorrillos los talentos humanos no tienen una capacitación a cerca de los procesos y cuidados que deben tener en la misma, debido a que solo el dueño les da algunas indicaciones y no una capacitación correcta y profesional, además no cuentan con un personal altamente capacitado con respecto al proceso de producción de las cerámicas, por ende, no hay un buen desempeño laboral.

Por lo anterior expresado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la competitividad del talento humano en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de chorrillos, lima, 2024?; ¿Cuáles son las características de la productividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024?; ¿Cuáles son las características de la iniciativa en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024; ¿Cuál es la propuesta del plan de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024?

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024. Y para desarrollar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la competitividad en la microempresa cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024. Describir las características de la productividad en la microempresa cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024. Describir las características de la iniciativa en la microempresa cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024.

El estudio se justifica por las siguientes razones: A nivel teórico, teniendo en cuenta la realidad actual de la empresa Cerámicas Quispe, teniendo en cuenta los conocimientos y al mismo tiempo hacer un aporte adicional a la investigación de la capacitación, los resultados contribuirán de nuevo a la resolución de problemas de la capacitación, dado que su carencia limita el crecimiento de este y existen muchos emprendedores no saben que al adquirir conocimientos sobre este tema puede ayudarles a mejorar el desempeño laboral y de misma forma la calidad en sus servicios como empresa. A su vez tiene una justificación práctica, porque es necesario saber

de qué forma impacta positivamente la capacitación en las micro y pequeñas empresas, como ayuda al desempeño laboral y a la economía, esto ayudará a aumentar la fidelización de los clientes y obtener nuevos clientes y también fidelizarlo. Del mismo modo presenta una justificación metodológica por ser la primera investigación del rubro de cerámicas artesanales, ya que aportará nuevos conocimientos sobre la capacitación, esta tesis podrá ser usada para futuras investigaciones que presenten problemas similares y para los nuevos investigadores realicen estudios sobre este rubro y con ello se pueda lograr realzar nuestra cultura.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacional

Variable 1: Capacitación del talento humano

Abreo & Choloquina (2022) en su proyecto de investigación para la obtención de título de licenciadas en administración de empresas. Universidad Técnica de Cotopaxi; La Maná-Ecuador. *“Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería “Bonilla” en el Cantón la Maná, 2022”*. Tuvo como objetivo general la ejecución de un estudio descriptivo entre la capacitación y el desempeño laboral del personal de la organización; la metodología que emplearon fue de tipo cuantitativo, método analítico y deductivo; su población y muestra fue de 34 trabajadores; la técnica que usaron fue la encuesta por medio del instrumento del cuestionario, donde obtuvieron como principales resultados lo siguiente: el 79.40% de los trabajadores indicaron que raras veces se ejecuta una formación para realzar sus destrezas y desempeño; con respecto a los recursos necesarios para facilitar una buena enseñanza no contar con las herramientas y metodologías específicas para mejorar el desempeño en el personal, sin embargo consideraron que siempre el desempeño eficiente será importante para la realización de actividades; en relación a las habilidades después de la capacitación, el 88.20% consideraron que siempre son eficientes, 82.40% afirmaron que siempre tienen un excelente rendimiento después de una capacitación; y concluyeron que la capacitación constante les va otorgar mayor desempeño en sus puestos de trabajo a todos los integrantes de la empresa.

Vaca (2021) en su tesis de grado para obtención de título de Máster en Gestión del Talento Humano; Pontificia Universidad Católica del Ecuador; Esmeraldas-Ecuador. *Detección de necesidades de capacitación del personal docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas*. Tuvo como objetivo general, detectar las necesidades de capacitación de los docentes que laboran en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas. Su

metodología fue de tipo cualitativa y cuantitativa, descriptivo, documental y no experimental, con una población y muestra de 14 directores y 164 docentes de la Pucese, as técnica e instrumento empleado fueron la entrevista y la encuesta respectivamente donde sus principales resultados obtenidos por la herramienta de Google forms fueron 41 docentes respondieron a la encuesta y seis directores de escuela respondieron a la entrevista. Los resultados evidenciaron que los procesos de capacitación en la Pucese se realizan tomando siempre en consideración las opiniones y criterios de los docentes sobre lo que realmente necesitan recibir como capacitación. Del mismo modo se establecieron varios temas de posibles capacitaciones en metodología de la enseñanza, educación virtual, investigación, entre otros. La investigación concluye luego del proceso con la exposición de un plan preliminar de capacitación en el que se detallan temas y subtemas que podrían mejorar las competencias de los docentes, mejorar su gestión académica y contribuir al desarrollo de la entidad educativa referente en la educación superior.

Medina, Palacios & Vergel (2021) en su tesis de grado para obtención de título de licenciado en Administración; Universidad Francisco de Paula Santander; Cúcuta-Colombia. *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial (Colombia)*. Tuvo como objetivo general: evaluar la capacitación laboral en la mediana empresa de Cúcuta-Colombia; la metodología que emplearon fue: descriptivo con 2 variables, no experimental, transaccional; su población y muestra fueron 138 empresas; emplean como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario con 3 preguntas y obtuvieron los siguientes resultados: el 92% de las empresas indicaron que el gerente es una persona que cuenta título profesional; el 74% de las 138 empresas incitan al trabajo en equipo. La investigación concluye que: las medianas empresas de Cúcuta se centran en el buen desempeño en la educación secundaria y superior, la formación profesional y las habilidades de gestión como herramientas esenciales para mejorar el sector empresarial.

Variable 2: Desempeño laboral

Soriano S. (2022) en su tesis para optar el título de Magister en administración de empresas; Universidad Estatal Península de Santa Elena; La Libertad-Ecuador. *Desempeño laboral del personal de servicios generales en las inmobiliarias del cantón Salinas, año 2022*; tuvo como objetivo general es analizar el desempeño laboral mediante herramientas de investigación para fortalecer la conducta laboral; donde empleó la siguiente metodología, tipo de investigación descriptiva, diseño cualitativo; su población y muestra fue de 1010 empleados de servicios generales; la técnica fue la encuesta y el instrumento la entrevista; por medio de ello obtuvo como principales resultados que: el 69% de los empleados manifestaron que casi siempre están cumpliendo los objetivos planificados; el 54% indicaron que algunas veces existe el desarrollo de nuevas habilidades dentro del condominio; el 44% manifestaron que pocas veces se presenta el desarrollo de nuevos conocimientos técnicos dentro de las inmobiliarias, es importante que exista un adecuado plan de para priorizar que el personal se vaya capacitando para desarrollar nuevas habilidades y conocimientos; 49% indicaron que pocas veces se realizan frecuentemente la evaluación de desempeño; el 52% manifestaron que están de acuerdo que sus puestos de trabajo sea evaluado; 56.79% indicaron que lamentablemente este grupo de trabajadores no están recibiendo una adecuada retroalimentación de su desempeño laboral por la poca implantación de las evaluaciones; 49.38% indicaron que la motivación resulta ser un factor importante para obtener un buen desempeño laboral; un 34.57% manifestaron que para lograr un buen desempeño laboral no solo recae en la competencia de los empleados sino también de los jefes; 46.91% de los colaboradores indicaron que creen necesario que las inmobiliarias no otorguen un incentivo económico sino que consideran que debe existir otro tipo de incentivos que aporte al desarrollo laboral con técnicas y estrategias de motivación para un óptimo funcionamiento; el 72.84% este resultado demuestra que son muy pocos los trabajadores que aspiran lograr una mejor

posición laboral; un 50.62% indicaron que en la mayoría de las empresas inmobiliarias han llevado acabo sus labores sin un adecuado plan de capacitación que permita adquirir y desarrollar nuevos conocimientos; el 60.49% creen que la capacitación es necesario para el desarrollo laboral. La investigación concluye que, para optimizar el desempeño laboral se debe mejorar las evaluaciones de desempeño, eso permitirá desarrollar los diferentes tipos de capacitación que se requieren para fortalecer las falencias que dificultan el manejo eficiente del trabajador y conoce el grado de motivación con el que se desenvuelven.

Soriano J. (2022) en su tesis para optar el título de Magister en administracion de empresas; Universidad Estatal Península de Santa Elena; La Libertad-Ecuador. *Desempeño laboral del personal operativo de la empresa Espacios y Diseños Berriot S.A., año 2022*. Tuvo como objetivo general: analizar las técnicas de desempeño laboral a través de actividades de campo que aporte con el rendimiento del personal operativo de la empresa Espacios y Diseños Berriot S.A.; la metodología que empleó fue, una investigación descriptiva, llevando acabo el método de la observación; su población y muestra fue de 99 personas; la técnica que empleó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, con 10 preguntas por medio de la cual obtuvo como principales resultados: el 35.4% de los trabajadores indican que a veces la consideración es solo el sueldo sin valores adicionales y son pocos los que tienen ese beneficio; el 35.4% de los trabajadores indicaron que los reconocimientos verbales solo son a veces; el 39.4% de los encuestados indican que nunca reciben recompensas al llegar a cumplir con las metas trazadas de su área; el 40.4% de los trabajadores indicaron que casi nunca les permite aprender y desarrollar nuevas destrezas y ellos piensas que es importante fortalecer el desarrollo de nuevas destrezas; el 69.7% manifestaron que siempre desarrollan los valores morales como también la ética ya que creen que son normas indispensables para mantener unido al grupo de trabajo; el 40.4% indicaron que a veces se toman decisiones rápidas de manera consciente; el 70.7% de los encuestados manifestaron que siempre están

dispuestos a colaborar con su equipo de trabajo porque están conscientes que el trabajo en equipo es muy importante; el 35.4% manifestaron que a veces son innovadores para realizar sus funciones y que ello está sujeto a que pocas personas se sienten en la obligación de ser innovadores; el 34.3% de los trabajadores indicaron que a veces previenen situaciones laborales que se pueden presentar en su área pero ellos sugieren que se debe mejorar para tener muy buenos resultados dentro de la construcción; el 69.7% de los encuestados respondieron que siempre, dando la confianza para obtener los resultados con respecto a al cumplimiento de las metas. La investigación concluye que: se debe fortalecer las motivaciones como el ambiente laboral, mejorar las condiciones laborales, establecer metas claras e implementar capacitaciones para mejorar y obtener resultados satisfactorios para la empresa.

Nacional

Variable 1: Capacitación del talento humano

Mendoza (2022) en su tesis para optar el título de licenciada en administración; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Chimbote-Perú. *Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022*. Tuvo como objetivo general: Identificar la propuesta de mejora de la capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022. la metodología fue de diseño – transversal – descriptivo- de propuesta. La población y muestra fue de 25 trabajadores de la empresa; la técnica fue la encuesta y el instrumentos empleado fue el cuestionario 17 preguntas, sus principales resultados fueron el 52% de los trabajadores mencionaron casi nunca reciben instrucción alguna para desempeñarse en su área de trabajo, el 56% casi nunca se encuentran motivados haciendo sus labores diarias en la empresa mientras el 40% de los trabajadores casi nunca hace uso óptimo de los recursos cuando efectúan sus labores diarias por último el 36% manifestaron que casi nunca la empresa innova frecuentemente en los productos que ofrece: La investigación concluye con respecto a la capacitación y el desempeño laboral, se pudo apreciar que el tema

mencionado no es muy bueno dentro de la empresa, ya que no existe conocimiento alguno por parte de los trabajadores sobre el reglamento interno; así mismo, los colaboradores no toman iniciativa para realizar sus labores y no muestran actitud positiva para cumplir con sus labores respectivas.

Alvarez (2022) en su tesis para optar el título de licenciada en administración; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Cañete-Perú. *Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteos caso: Inversiones Jeal S.A.C, Cañete 2020*. Tuvo como objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro lácteo. Caso: Inversiones Jeal S.A.C, Cañete 2020. La investigación fue de diseño no experimental – transversal- descriptivo- de propuesta de mejora, su población y muestra fue de 8 trabajadores de la empresa Inversiones Jeal S.A.C, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario que constó de 16 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados 71.44% manifiesta que, si recibe capacitación, el 71.44 que casi nunca recibe capacitación en base a sus funciones, 71.43% manifiesta que siempre se siente motivado y le gusta el trabajo que realiza, 71.43% que siempre verifica los objetivos según lo planificado, 71.43% que siempre identifica los errores que afectan al desarrollo de sus funciones, 85.72% que casi nunca se desarrolla estrategias para solucionar los problemas y deficiencias. La investigación concluye que los trabajadores de inversión Jeal S.A.C si reciben capacitación, dichas respuestas obtenidas muestran el interés por parte de los dueños hacia sus colaboradores por mantenerlos capacitados en dirección a un mejor desarrollo profesional. Asimismo, al ser más de la mitad de encuestados manifestar que si recibió capacitación por inducción, se deduce que reciben ciertas pautas, recomendación entre políticas de trabajo para que el colaborador cuente con una visión más amplia y adecuada de sus funciones.

Condori (2022) en su tesis para optar el título de licenciado en Administración de Empresas; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Tacna-Perú. *Propuesta de mejora de la capacitación laboral del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso constructora e inmobiliaria CYZ Globalcon S.A.C. del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2021*. Tuvo como objetivo general: proponer las mejores de la capacitación laboral del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso constructora e inmobiliaria CYC Globalcon S.A.C. del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2021. La metodología que empleó fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y no experimental – transversal; tuvo como población y muestra a 12 trabajadores; la técnica que empleó fue la encuesta e hizo uso como instrumento el cuestionario y los principales resultados fueron: en conocimientos adquiridos el 42% estuvieron de acuerdo que fue de mucho provecho las capacitaciones realizadas; el 32% respondieron que están de acuerdo con los aprendizajes obtenidos; el 48% indicaron estar totalmente de acuerdo que sus habilidades en el trabajo laboral mejoraron luego de las capacitaciones recibidas, así mismo el 33% estuvieron de acuerdo con la mejora de habilidades obtenidas en los aprendizajes realizados. La investigación concluye que las mejoras de las capacitaciones fueron muy importantes para la eficiencia de los trabajadores donde va tener un efecto en la gestión de calidad de la empresa.

Variable 2: Desempeño laboral

Lagos (2022) en su tesis para optar el título de licenciada en Administración; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Ayacucho-Perú. *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021*. Tuvo como objetivo general: conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021; la metodología que empleó fue, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no

experimental transversal; su población y muestra fue de 30 colaboradores; como técnica empleó de la encuesta y su instrumento el cuestionario; donde sus principales resultados fueron que: el 40.00% a veces invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores, el 40.00% a veces presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo, el 36.67% a veces asisten a las capacitaciones sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas, el 36.67% en el momento de realizar un trabajo a veces influye en sus compañeros, el 36.67% a veces aporta con nuevas ideas para mejorar el trabajo, el 40.00% a veces recibe recompensas o incentivos por sus logros, el 40.00% considera que a veces las recompensas e incentivos mejoran su desempeño laboral, el 26.67% casi nunca su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por su labor, y el 36.67% a veces se siente útil y valorado por las labores que realiza, la investigación concluye, que el desempeño laboral en el supermarket 5A es bajo en el 3.33%, medio en el 30.00% y alto en el 66.67% siendo regularmente adecuado.

Sulca (2023) en su tesis para optar el título de licenciada en Administración; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Ayacucho-Perú. *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro confección de ropa deportiva: caso inversiones Jhon Marcos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2021*. Tuvo como objetivo general: determinar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro confección de ropa deportiva: caso inversiones Jhon Marcos E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2021. La metodología que empleó fue de diseño no experimental – de corte transversal – descriptivo; su población y muestra fue 10 empleados, la técnica que empleó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario que tuvo 12 preguntas las cuales fueron aplicados a los empleados; los principales resultados que obtuvo fueron: respecto a la motivación, el 30% de los empleados encuestados manifestaron que casi siempre se sintieron automotivados durante las jornadas laborales; con respecto a las habilidades, el 40% manifestaron que casi siempre tuvieron la facilidad de adaptarse a los cambios que la empresa realiza; con respecto a las cualidades personales, el 50% de los encuestados manifestaron que

casi siempre sus compañeros de trabajo son disciplinados y responsables. La investigación concluye que el desempeño laboral de trabajadores de la empresa caso inversiones Jhon Marcos E.I.R.L. del distrito de Ayacucho es baja por las deficiencias relacionados a la motivación, habilidades y cualidades personales de sus propios trabajadores.

Villavicencio (2022) en su tesis para optar el título de licenciada en Administración; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Chimbote-Perú. *propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples e Cesar's E.I.R.L, distrito de Chimbote, 2022*. Tuvo como objetivo general: establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples e Cesar's E.I.R.L, distrito de Chimbote, 2022. La metodología que empleó fue: de diseño no experimental-transversal-descriptivo; como población muestral de 7 trabajadores del área de ventas; como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, sus principales resultados fueron: el 71.43% de los trabajadores siempre aspira otros cargos, el 85.71% manifestaron que siempre sus superiores suelen asignarles mayores responsabilidades, el 71.43% indicaron que siempre le asignan retrabajos adicionales para el crecimiento de la empresa, el 42.86% a veces sienten que toman en cuenta sus opiniones, el 57.14% expresaron que a veces suele recibir capacitaciones por parte de su superior, el 71.43% de los trabajadores manifestaron que siempre los cursos de capacitación les permiten mejorar su trabajo, el 71.43% expresaron que a veces mantienen una comunicación fluida con su superior, el 42.86% indicaron que a veces reciben incentivos por la venta de productos, el 100.00% expreso que a veces reconocen su desempeño por alcanzar las metas, el 71.43 indicaron que a veces reconocen sus horas extras, el 41.43% indicaron que a veces suelen tener oportunidades de ascensos, el 71.43% expresaron que a veces se brindan oportunidades de ascensos se dan constantemente, el 57.14% manifestaron que rara vez su superior suele incentivarlo a postular a un nuevo cargo, el 57.14% manifestaron que casi siempre los productos ofrecidos satisfacen las necesidades de los clientes, el 85.71% indicaron que casi siempre el trato con los clientes es cortés, el 42.86%

expresaron que rara vez el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida, el 71.43% indicaron que a veces hay bonificación adicional cuando alcanza sus metas, el 71.43% expresaron que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa, el 100% expresaron que ayudan al resto de los colaboradores a resolver los problemas, el 71.43% expresaron que a veces tiene buena relación con sus compañeros de trabajo, el 71.43% indicaron que cuando se requiere realizar un trabajo a veces les gusta cooperar, el 71.43% manifestaron que rara vez buscan llevar a la práctica sus ideas, el 100% indicaron que las mejores y nuevas ideas nunca son recompensadas, el 100% indicaron que nunca poseen un ambiente propicio para generar ideas, el 71.43% de los encuestados indicaron que siempre utilizan su creatividad para resolver los problemas cotidianos. La investigación concluye que en la empresa servicios Múltiples E Cescar'S E.I.R.L, los trabajadores en pocas ocasiones es recompensado y esto les causa que estén desmotivados, pues consideran que la empresa no valora sus esfuerzos, sin embargo, ellos no pueden mostrar su descontento porque los directivos no tomarían en cuenta sus opiniones.

Local

Variable 1: Capacitación del talento humano

Bobadilla (2019) en su tesis para optar el grado Académico de Maestra en gestión pública; Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo; Lima-Perú. *Capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una entidad pública de Lima, 2018*. Tuvo como objetivo general: demostrar que la capacitación influye favorablemente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018; la metodología que empleó fue: cuantitativo, no experimental, transversal, causal; como población y muestra tuvieron 60 talentos humanos; como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario de los cuales obtuvo como principales resultados los siguientes porcentajes con respecto a su variable capacitación: el 73.3% de los encuestados dijeron que la percepción del personal de la empresa estuvo en nivel regular; el 73.3% indicaron que el nivel de capacitación en la dimensión planificar fue regular; con

respecto a su variable desempeño laboral: luego de haber analizado la información se obtuvo que el 80.0% de los encuestados respondieron que su desempeño fue regular; el 83.3% indicaron que las condiciones del trabajador es de nivel regular. La investigación concluye: la capacitación tiene un impacto positivo en los resultados laborales de los directivos de la institución pública de Lima 2018.

Dávila (2023) en su tesis para optar el grado Académico de Maestro en gestión en Salud; Universidad Norbert Wiener; Lima-Perú. *Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de droguerías de Lima, 2022*. Tuvo como objetivo general: determinar la asociación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Droguerías; la metodología que Dávila empleó fue no experimental-transversal y de tipo correlativo por las 2 variables estudiadas; su población fue aproximadamente 150 trabajadores de los cuales tomó como muestra 108 personas que laboran en las droguerías incluidas los gerentes y personas de tercera edad; la técnica fue la encuesta y el instrumento 2 cuestionarios propios que fueron validadores por 6 expertos en gestión; los principales resultados que obtuvo fueron que: la capacitación estuvo realmente muy asociada al desempeño laboral dentro de los talentos humanos del establecimiento farmacéutico en donde se efectuó este estudio dado que estadístico de Tau-b de Kendal tuvo un resultado de p valor=0.00; el estado civil es el más predominante con un 72.7% (homogénea alta); el 46.5% fueron de edades entre 21 años y 27 años de edad; el 67.4% fueron de sexo masculino. La investigación concluye que: la gran mayoría de los encuestados del establecimiento farmacéutico presentó un nivel de homogeneidad muy alto tanto para la variable capacitación y desempeño laboral por lo que concluyó que si hay relación entre las variables estudiadas incluida sus dimensiones.

Aguirre (2023) en su tesis para optar el título de licenciado en Administración; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Chimbote-Perú. *Propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la microempresa inversiones mi caserito, Huacho, 2023*. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la

microempresa inversiones mi caserito de distrito de Huacho, 2023. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo- de propuesta, diseño no experimental-de corte transversal, como población y muestra tuvo 10 trabajadores; como técnica empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario con 20 preguntas; donde sus principales resultados fueron: El 60% de los trabajadores indicaron que la empresa siempre brinda conocimientos sobre los tipos de aprendizajes, el 50% de los trabajadores manifestaron que requieren de algún tipo de conocimiento, el 60% de los colaboradores manifestaron que la empresa no cuenta con el plan de capacitación, el 50% de los trabajadores mencionaron que algunas veces les brindaron manual de procedimiento, el 60% de los trabajadores casi siempre han solucionado los problemas que se presentaron en su trabajo, el 50% de los trabajadores de la empresa indicaron que siempre tienden a planificar las actividades antes de ejecutar, el 60% de los trabajadores de la empresa manifestaron que algunas veces el jefe no les brindaba una charla motivacional antes de iniciar las actividades, el 90% de los trabajadores indicaron que siempre interactuaban con los clientes. La investigación concluye, que la mayoría de los trabajadores indicaron que los dueños de las empresas siempre fortalecen los conocimientos sobre tipos de aprendizajes y que la mayoría de los colaboradores manifestaron que la empresa no cuenta con el plan de capacitación, así mismo, la mayoría de los trabajadores indicaron que los colaboradores siempre solucionaron los reclamos de los clientes.

Variable 2: Desempeño laboral

Galvez (2019) en su tesis para optar el título de Contadora pública; Universidad San Pedro; Chimbote-Perú. *Gestión de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral empresa Angeplat S.A.C. Lima*; tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los talentos humanos de la empresa Angeplast S.A.C. en la ciudad de Lima en el año 2017; la metodología que en este caso empleó fue descriptiva y aplicativa, diseño no experimental transversal; con una población y

muestra de 35 colaboradores de la empresa; la técnica que empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario con 10 preguntas; por medio del cual obtuvo los siguientes resultados principalmente: el 100% de los entrevistados indicaron que el proceso de selección de los trabajadores NO es lo adecuado; el 98.86% respondieron que SI generan oportunidades de superarse a los trabajadores; el 65.725 de los encuestados consideran que los planes o programas SI aportan a mejorar el desempeño laboral; el 100% de los trabajadores indicaron que la empresa NO brinda incentivos de ningún tipo; la totalidad 100% de los trabajadores indicaron que los trabajos las tareas en equipo SI es entregado de forma oportuna; el 100% de los trabajadores respondieron que SI consideran que el liderazgo ayuda a lograr el objetivo como empresa; el 85.715 indicaron que SI consideran que están cumpliéndose con las actividades y funciones que se asignan; la totalidad 100% de los trabajadores respondieron que NO están conformes con el horario laboral; el 100% de los trabajadores indicaron que el clima laboral NO es favorable; el 100% de encuestados consideran que las incidencias de gestión de los trabajadores NO es buena. La investigación concluye que la totalidad de los talentos humanos opinaron que la gestión de los recursos humanos tiene un impacto negativo en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Angeplast de Lima durante el 2017 y al evaluar el desempeño de las organizaciones obtienen la información que necesitan para tomar decisiones, si el desempeño no es como se espera se toman medidas correctivas y si el desempeño es satisfactorio lo ignoran.

Rosales (2019) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración; Universidad san Pedro; Chimbote-Perú. *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017*. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral; la metodología que empleó fue de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; su población y muestra fue 15 colaboradores de la empresa; como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario la misma que

fueron procesadas en el software SPSS-21 a través de ello obtuvo estos resultados: que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral lo cual demostrado en análisis estadístico chi cuadrado el valor de (p) es 0.007 menor que alfa (0.05), en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula la investigación concluye que existe una relación moderada positiva entre la capacitación y el desempeño laboral.

2.2.Bases teóricas

Variable 1: Capacitación del talento humano

Según Fabré (2020) la capacitación del talento humano es un adiestramiento del personal a los que se les brinda información y un nuevo conocimiento aleatorio sobre entidades para aumentar su **competitividad** e implementar algunos procesos más efectivos. Estos objetivos son difíciles de estabilizar si la capacitación se acepta desde este punto de vista, debido a esta acción pasiva y transmisión, entre otros, estéril y disfunción, porque: el proceso de aprendizaje no se basa en el trabajo, el pensamiento en los problemas y los problemas en los que sus opciones activas y alternativas para soluciones de reflexión, pero todo se reduce a aportar métodos y procesos; la capacitación se concentra en varios grupos de la empresa, lo que fortalece y reproduce la lógica de la decisión.

Según Pereyra (2020) la capacitación laboral es uno de los procedimientos del talento humano, todo ello es empleado por muchas organizaciones para lograr sus objetivos organizacionales, estos pueden establecer objetivos específicos como mejora de la calidad o reducir los accidentes y adquirir nuevos conocimientos. La capacitación ha sido considerada una herramienta de mejora continua del sistema y no sólo es parte del proceso de desarrollo humano, sino también parte del proceso de crecimiento y desarrollo de la organización en la que trabaja el individuo esas acciones incluyen alcanzar, desde simples habilidades motoras, desarrollo de conocimientos técnicos complejos, Proporciona una visión muy detallada de las actitudes administrativas y la evolución de las actitudes y tiene estas características.

Características

Las características que debe tener para que cumpla su objetivo y puede beneficiar a la empresa, es indispensable que tengan lo siguiente:

- Es dirigida por un profesional capacitado para realizar y desarrollar planes de mejora a favor de la empresa.

- Tiene claro las necesidades, objetivos y las limitaciones de la empresa.
- Obtiene medios y recursos que se necesiten para ejecutar los planes.
- Incita al trabajo en equipo y el liderazgo.
- Alimenta la creatividad de los talentos humanos de la empresa.
- Cuenta con modelo de evaluación para medir el desempeño de los talentos humanos.

Dimensión 1: competitividad

Según Ávila, Hernández & Larios-Gómez (2020) la competitividad tiene como principal fundamento la administración de las empresas la cual es el fundamento base para realizar el respectivo análisis de las **estrategias empresariales**, este es considerada ya que las empresas siempre están y seguirán estando en continua competencia con el propósito de atraer nuevos mercados y obtener los mejores recursos, la competencia siempre se mide en base a la participación relativa del mercado, su **rentabilidad** y las estrategias que emplean para mejorar su desempeño.

Indicador 1: Estrategias empresariales

Según Rodero (2019) las estrategias empresariales implican desarrollar planes e implementar estrategias para lograr objetivos comerciales específicos, al definir esta estrategia podrás gestionar, controlar y mejorar el desarrollo de tu negocio y asegurar la consecución de los objetivos previamente marcados. Aunque los objetivos generales y las acciones específicas varían de una empresa a otra, existen algunos puntos en común en el proceso de desarrollo de cualquier estrategia empresarial.

Indicador 2: Rentabilidad

Aguirre; Barona & Dávila (2020) indican que la rentabilidad es aquella que mide la capacidad que tienen tanto el talento humano y las empresas para hacerle frente a sus obligaciones, la rentabilidad es una herramienta que ayuda en toma de decisiones de la empresa; del mismo modo, permite saber si la empresa ha generado ganancia y solvencia dentro del mercado.

Variable 2: desempeño laboral

Según Castro & Delgado (2020) El desempeño del personal se refiere a la aplicación de las habilidades y destrezas de los empleados en la organización que brinda los servicios. También puede entenderse como las obligaciones, deberes y responsabilidades de los empleados hacia la empresa.

Bautista, Cienfuegos & Aquilar (2020) Plantean que el desempeño laboral son las habilidades laborales adquiridas por un individuo como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencia, emociones, actitudes, motivación, características personales, **iniciativas** y valores que contribuyen al logro de metas. Resultados esperados que satisfagan las necesidades de tecnología, producción, servicios de la empresa y mejore la **productividad** de la misma.

Según Lluncor (2021) el desempeño laboral es como una piedra angular para lograr la eficiencia y el éxito empresarial; Para ello el dueño o gerente está interesado no sólo en medirlo, sino también en mejorarlo. El desempeño de sus talentos humanos. En este sentido, la realización del trabajo depende de **iniciativas**, Comportamiento o acciones observadas por el dueño o gerente, por medio del cual se puede medir por sus capacidades y contribución que le den a la empresa.

Dimensión 1: productividad

Según Coll (2020) La productividad laboral es un indicador de **eficiencia laboral**, esto mide la eficiencia del talento humano, del equipo de trabajo, comandos, eficiencia o maquinaria en la conversión de materias primas; la productividad mide la relación entre la cantidad de los productos obtenidos y los recursos utilizados por el sistema de producción para lograr dividendos. Por eso la relación entre la productividad laboral y el trabajo realizado por la persona o los bienes producidos en su lugar de trabajo, la mano de obra y recursos utilizados para la obtención de dichos productos son importantes indicadores para que el empleador pueda mejorar la **calidad** y el **volumen de sus ventas**.

Indicador 1: eficiencia laboral

Stepien & Barnó (2020) indican que la eficiencia laboral es el conjunto de capacidades laborales de un grupo de trabajadores para realizar y cumplir con sus actividades reduciendo las cantidades posible de recursos. Cuando se toman las medidas para lograr un objetivo, no solo se solucionan los problemas de productividad y desempeño del equipo de trabajo, también se mejora el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Indicador 2: calidad

Según Pinto (2020) la calidad es el conjunto de propiedades relativas a algo que les permite valorarla como tal, peor o mejor que el resto, el concepto de calidad se encuentra relacionado con un producto o servicio, este se da en base al cumplimiento de ciertas normas de garantía de la calidad de dicho producto o servicio que ofrecen las empresas.

Dorado & Gallardo (2021) indican que la calidad es considerada una estrategia dentro de una empresa y este hace referencia a la satisfacción del cliente con respecto a sus necesidades, así como también a sus expectativas. La calidad se basa en la revisión y aprobación de un producto y/o servicio de una empresa para cubrir las expectativas del cliente.

La calidad es aquella cualidad que tiene un producto la cual hace que se diferencie del resto y logra satisfacer las expectativas del consumidor ya que va que un cliente pueda comprar dicho producto este debe tener una buena calidad para que esa persona pueda recomendar el producto a su círculo familiar, a sus amigos u otras personas.

Indicador 3: volumen de ventas

Morales (2020) el volumen de ventas son las ventas totales de un producto o servicio presentado como lo que la empresa ha creado durante un período de tiempo, el definir el volumen de producción como la cantidad real de producción producida por un productor. El

emprendimiento se lleva a cabo durante un período de tiempo, que es diferente de la concepción, la capacidad de producción se refiere a la cantidad máxima de bienes y servicios que se pueden proporcionar durante un período de tiempo.

Dimensión 2: iniciativa

Según Morales (2020) iniciativa en el trabajo significa ser consciente de cómo nos sentimos y cómo se puede afectar nuestro entorno, a veces cuando se tiene que liderar un grupo de personas en el trabajo es motivando a los trabajadores a realizar **trabajos en equipo** y dar pase a la realización de la **creatividad** de cada uno de los trabajadores que integran ese equipo, para así no generar inercia en el trabajo, estas personas en gran medida pueden tomar decisiones y tendencias en propuestas de mejoras e ideas relevantes para la mejora de la empresa.

Indicador 1: trabajo en equipo

Fernández (2022) Indica que el trabajo en equipo ayuda a alcanzar y cumplir los objetivos, aumentar la creatividad y la motivación para mejorar la habilidad social de cada talento humano que lo integren el equipo. El trabajar en equipo es una habilidad con mucho valor en el mercado laboral y es una de las cualidades necesarias que las empresas necesitan que el talento humano lo tenga.

Indicador 2: creatividad

Sánchez; Reckwintz & Joas (2020) la creatividad de la empresa es considerada como la capacidad de los empleados para emplear ideas y desarrollar nuevas formas, tecnologías, productos e implementarlo de forma intuitiva, clara y concisa y aplicarlos directamente en los procedimientos y objetivos por los que se está trabajando en ese mismo momento.

Marco conceptual

Motivación laboral

Según Soucie (2021) la motivación laboral es un factor crucial en la sociedad, aquí es donde se revelan los desafíos y se muestran las habilidades del talento humano. La motivación se refleja en las

actividades, tareas y exigencias que realizan los trabajadores y en el comportamiento de cada uno de ellos.

Desempeño laboral

Según Castro & Delgado (2020) El desempeño del personal se refiere a la aplicación de las habilidades y destrezas de los empleados en la organización que brinda los servicios. También puede entenderse como las obligaciones, deberes y responsabilidades de los empleados hacia la empresa.

Liderazgo

Según Orellana (2022) el liderazgo es un conjunto de habilidades de gestión que una persona debe influir en el comportamiento y existencia de la otra o de un determinado grupo de trabajo de tal manera que ese grupo trabaje motivado para alcanzar metas y objetivos predeterminados.

Productividad

Según Sanchez (2020) la productividad es quien se encarga de medir y calcular las cantidades totales de un bien o servicio producido empleando colaboración de los talentos humanos, capital, tiempo y trabajo en un tiempo determinado. La productividad permite a uno saber qué y cuánto producen los talentos humanos por hora, por día y por mes.

2.3.Hipótesis

En el presente trabajo de investigación que lleva por título propuesta de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de chorrillos, lima, 2024 no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva-de propuesta.

Melgar (2020) indica que las hipótesis son la explicación de algo investigado, una hipótesis son suposiciones sobre la relación entre los hechos y/o fenómenos que deben ser verificados y comprobados.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel, y diseño de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo.

Fue de tipo cuantitativo porque se empleó instrumentos de medición y evaluación, las cuales fueron interpretadas de modo cuantitativo.

La investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que se basa en la recopilación y análisis de datos cuantitativos. Está moldeado por el enfoque deductivo, que enfatiza la prueba de teorías, y está moldeado por las filosofías del empirismo y el positivismo. Es decir, el estudio fue cuantitativo en el sentido de que se pudo medir, ya que utilizaron instrumentos de evaluación y medición. (Sánchez, et al., 2020)

El nivel de la investigación fue descriptivo-de propuesta

Descriptivo:

Según Carhuancho & Nolazco (2019) la investigación descriptiva tiene como propósito describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. Se entiende como el acto de representar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas y demás seres vivos, de tal manera que quien lea o interprete los evoque en la mente.

La investigación fue de nivel descriptivo por el hecho que se describió las principales características de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de chorrillos, lima, 2024

Propuesta:

La investigación fue de propuesta porque se realizó un plan de mejora a los resultados de la investigación propuesta de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de chorrillos, lima, 2024

Este trabajo de investigación fue de diseño no experimental transversal.

No experimental:

Perez L.; Perez R. & Seca M (2020) las investigaciones de diseño no experimental son aquellas a las que se le toman los datos tal cual se encuentran, según nuestros objetivos y conceptos, en la realidad. Cuando escuchamos la palabra “experimento”, por lo general, se nos viene a la mente un microscopio y el laboratorio típico de las ciencias naturales. Sin embargo, en las ciencias sociales, también se realizan experimentos. Es uno de los elementos más cuestionados por quienes desconocen cómo y para qué se realizan. Además, es poco utilizado, a pesar de su gran utilidad y que, en ciertos casos, es la única opción que tenemos. Nos interesa sobremanera que los lectores de este libro se sientan seguros a la hora de realizar un experimento si su investigación lo requiere.

Fue de diseño no experimental porque no se manipuló deliberadamente las variables capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de chorrillos, lima, 2024; solo fue observado sin sufrir modificaciones.

Transversal:

Según Rasinger (2020) los diseños transversales se emplean habitualmente en la investigación cuantitativa, puesto que las cantidades comparativamente grandes de datos recogidos son especialmente útiles para estudios que buscan, o bien describir un statu que hasta el punto en que pueda ser posible hacer generalizaciones a partir de él, o bien detectar relaciones entre variables dependientes e independientes, a la vez que se descartan los cambios que estas relaciones puedan sufrir con el tiempo.

Esta investigación fue transversal porque el estudio de investigación: propuesta de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de chorrillos, lima, 2024; se desarrolló en un espacio determinado teniendo un inicio así mismo tuvo un fin específicamente en el 2024.

3.2.Población

Según Niño (2019) Cuando necesitamos determinar el objeto de estudio, primero debemos determinar la población bajo estudio, es decir, todos estos elementos (personas, animales, objetos, eventos, fenómenos, etc.) pueden formar el alcance del estudio

La población estuvo constituido por 9 trabajadores de la microempresa cerámicas Quispe en el Distrito de chorrillos, 2024. En este sentido para ambos variables se tomó en cuenta a los trabajadores ya que ellos son los que evaluaron la motivación y el desempeño laboral en la empresa.

Según Niño (2019) la muestra es una porción representativa de una cantidad, como una porción de arroz, que normalmente representa toda la cosecha, una muestra es un grupo o parte de un grupo determinado seleccionado para estudiar o medir características que caracterizan a todo el grupo.

La muestra estuvo conformada por 9 trabajadores de la microempresa cerámicas Quispe en el Distrito de chorrillos, 2024. Es decir que se tomó el 100% de la población.

Muestreo: censal

La muestra se define como un conjunto de objetos y sujetos de una población, es decir, un subconjunto de la población cuando se define como un conjunto de elementos que cumplen determinadas especificaciones y pueden ser seleccionadas diferentes muestras de población (Monje, 2021)

En la presente investigación se empleó una muestra censal para ambas variables capacitación del talento humano y desempeño laboral, por el hecho de haberse considerado la totalidad de la población (100%) debido a su pequeño tamaño, y estuvo conformada por los 9 talentos humanos de la microempresa Cerámicas Quispe.

3.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS O VALORIZACIÓN
Variable 1 Capacitación del talento humano	Según Fabré (2020) La capacitaci3n del talento humano es un adiestramiento del personal a los que se les brinda informaci3n y un nuevo conocimiento aleatorio sobre entidades para aumentar sus competencias e implementar algunos procesos más efectivos y efectivos. Estos objetivos son difíciles de estabilizar si la capacitaci3n se acepta desde este punto de vista, debido a esta acci3n pasiva y transmisi3n, entre otros, estéril y disfunci3n, porque: el proceso de aprendizaje no se basa en el trabajo, el pensamiento, el pensamiento en los problemas y los problemas en los que sus opciones activas y alternativas para soluciones de reflexi3n, pero todo se reduce a aportar métodos y procesos; la capacitaci3n se concentra en varios grupos de la empresa, lo que fortalece y reproduce la l3gica de la decisi3n.	Dimensi3n 1: competitividad	Estrategias empresariales Rentabilidad	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 Algunas veces = 3 Muy pocas veces = 2 Nunca = 1

Variable 2 Desempeño laboral	Bautista, Cienfuegos & Aquilar (2020) Plantean que el desempeño laboral son las habilidades laborales adquiridas por un individuo como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencia, emociones, actitudes, motivación, características personales, iniciativas y valores que contribuyen al logro de metas. Resultados esperados que satisfagan las necesidades de tecnología, producción, servicios de la empresa y mejore la productividad de la misma.	Dimensión 1: productividad	eficiencia laboral	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 Algunas veces = 3 Muy pocas veces = 2 Nunca = 1
			Calidad		
			Volumen de ventas		
		Dimensión 2: Iniciativa	trabajo en equipo		
			creatividad		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Según Ronquillo, Castro O. & Castro M (2024) la encuesta es la técnica que permite la recopilación de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para tal fin.

Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta las mismas que dieron soporte a la recolección de información necesaria para la realización de esta investigación.

Instrumento:

Según Ronquillo, Castro O. & Castro M (2024) los instrumentos son ayudas para que las técnicas que se empleará cumplan su propósito trazado ya sea mediante cuestionario, entrevistas estructuradas, registros, entre otros.

En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario, la misma que estuvo planteada por 14 preguntas, las cuales se aplicaron a totalidad de trabajadores de la microempresa Cerámicas Quispe.

Validación:

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de 3 expertos, quienes evaluaron si las preguntas del cuestionario eran relacionadas a las variables y que le den solución a los problemas en estudio.

Datos del experto	Grado	Título profesional
Yuly Yolanda Morillo Campos	Maestría	Licenciada en Administración
Robert Rubio Castillo	Maestría	Licenciado en Administración
Julio César Cerna Izaguirre	Maestría	Licenciado en Administración

Confiabilidad:

Para la medición de la confiabilidad del instrumento fue estimada por medio del alfa de cronbach, esta es una fórmula para medir la fiabilidad del instrumento aplicado, en este caso el resultado obtenido fue de 0.85 el cual indica que la confiabilidad del instrumento es alta.

3.5.Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se empleó: el Turnitin el cual permitió visualizar la similitud de plagios de esta investigación, el mendeley que permitió referenciar, y los siguientes programas informáticos, que son el Excel que ayudó la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumentos; también fue útil para las tablas y figuras. De la misma manera se empleó el Microsoft Word este software hizo posible la redacción digital del trabajo de investigación. El PDF fue necesaria para la presentación de la investigación, por último, se utilizó el Microsoft PowerPoint para la elaboración de diapositivas y ser usadas en la sustentación de la investigación.

3.6.Aspectos Éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del reglamento de integridad científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2024) actualizado por consejo universitario con resolución N° 0277-2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:

Se protegió a las personas que apoyaron con su participación en la investigación, se respetó su privacidad, sin suplantar su identidad y mucho menos usando sus datos y no se tomaron fotografías sin su consentimiento.

Cuidado del medio ambiente:

En lo que duró la investigación no se puso en riesgo ningún ser viviente, no se contaminó el medioambiente porque se empleó papel reciclado, como también se hizo uso de solo lo necesario de energía eléctrica. Además, se utilizó solo el material rigurosamente necesario para el desarrollo de esta investigación, así mismo se promovió una cultura medioambientalista sin causar daños como, explorar o hacer mal uso de los recursos naturales.

Libre participación por propia voluntad:

En esta investigación se les dió a los participantes su derecho de decisión si deseaban participar o no en la investigación, como también se les facilitó para apreciar de manera explícita su consentimiento en el cual cada uno de ellos tuvo que firmar el documento expreso, y poder conocer si se les podía aplicar las encuestas a las personas que estuvieran de acuerdo y así nos pudieran brindar su información.

Beneficencia, no maleficencia:

Se le informó al dueño y sus talentos humanos que cualquier información que ellos pudieran brindar no les traería problema alguno en el futuro y se respetó su anonimidad en los cuestionarios y no se interrumpió en sus actividades durante sus horas de trabajo de las personas que participaron de la investigación y no se les causó molestias de ningún índole, también fueron informados de la importancia que tendría sus participaciones.

Integridad y honestidad:

En el instrumento de recolección fue redactado de acuerdo al desarrollo explícito que se obtuvo por parte de cada participante en la investigación, esto quiere decir que los datos fueron reales y no hubo ningún tipo de maniobra, lo cual permitió que, si alguno de los partícipes estuviera en riesgo, por el hecho de haber remplazado por error alguno de sus datos personal, se le informaría de manera rápida.

Justicia:

En el consentimiento informado se les dio a conocer la finalidad de la investigación, para ello se les aplicó las mismas preguntas a todos los participantes de esta investigación, por otra parte, en caso que cada uno de ellos quisiera conocer acerca de cuáles fueron los resultados obtenidos del cuestionario se les hiciera conocer a través de su correo electrónico.

IV. Resultados

Tabla 1

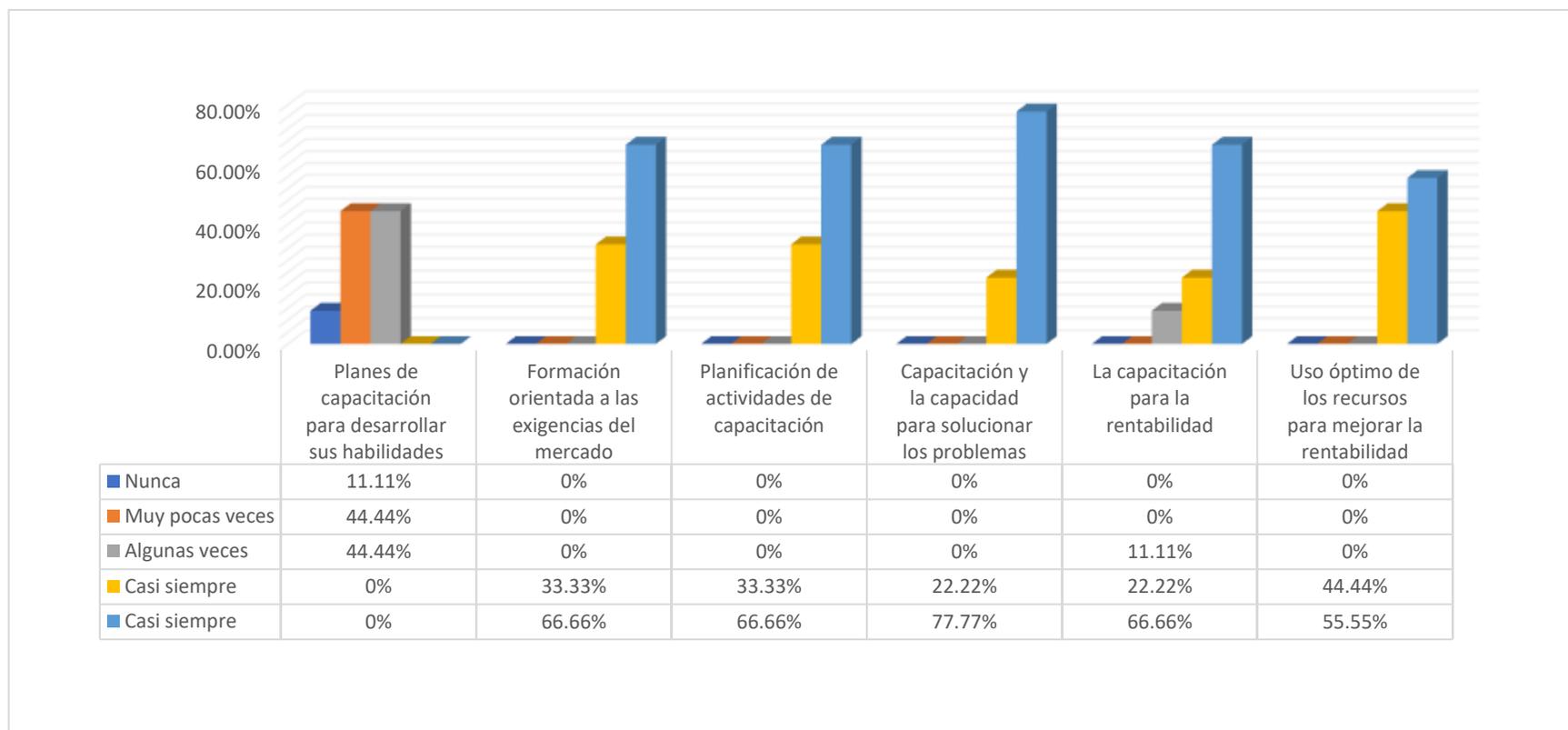
Características de la competitividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024

Características de la competitividad	N	%
Planes de capacitación para desarrollar sus habilidades		
Nunca	1	11.11
Muy pocas veces	4	44.44
Algunas veces	4	44.44
Casi siempre	0	0.00
siempre	0	0.00
TOTAL	9	100.00
Formación orientada a las exigencias del mercado		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	33.33
Siempre	6	66.66
TOTAL	9	100.00
Planificación de actividades de capacitación		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	33.33
Siempre	6	66.66
TOTAL	9	100.00
Capacitación y la capacidad para solucionar los problemas		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	22.22
Siempre	7	77.77
TOTAL	9	100.00
La capacitación para la rentabilidad		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	11.11
Casi siempre	2	22.22
Siempre	6	66.66
TOTAL	9	100.00
Uso óptimo de los recursos para mejorar la rentabilidad		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	4	44.44
Siempre	5	55.55
TOTAL	9	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa Cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024.

Figura 1

Características de la competitividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la competitividad en la microempresa Cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024

Tabla 2

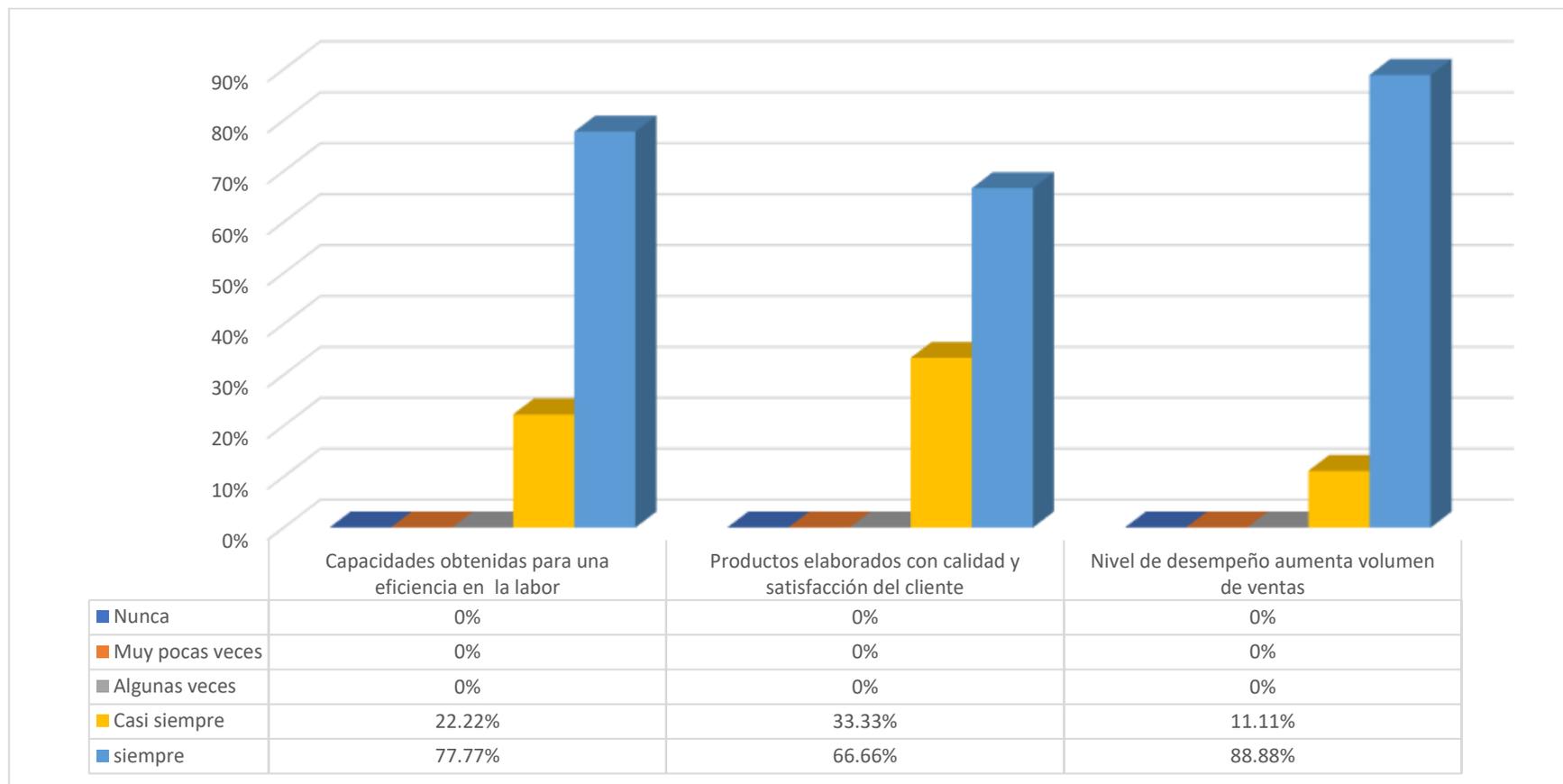
Características de la productividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024

Características de la productividad	N	%
Capacidades obtenidas para una eficiencia en la labor		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	22.22
Siempre	7	77.77
TOTAL	9	100.00
Productos elaborados con calidad y satisfacción del cliente		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	33.33
Siempre	6	66.66
TOTAL	9	100.00
Nivel de desempeño aumenta volumen de ventas		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	11.11
Siempre	8	88.88
TOTAL	9	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa Cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024.

Figura 2

Características de la productividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la productividad en la microempresa Cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024

Tabla 3

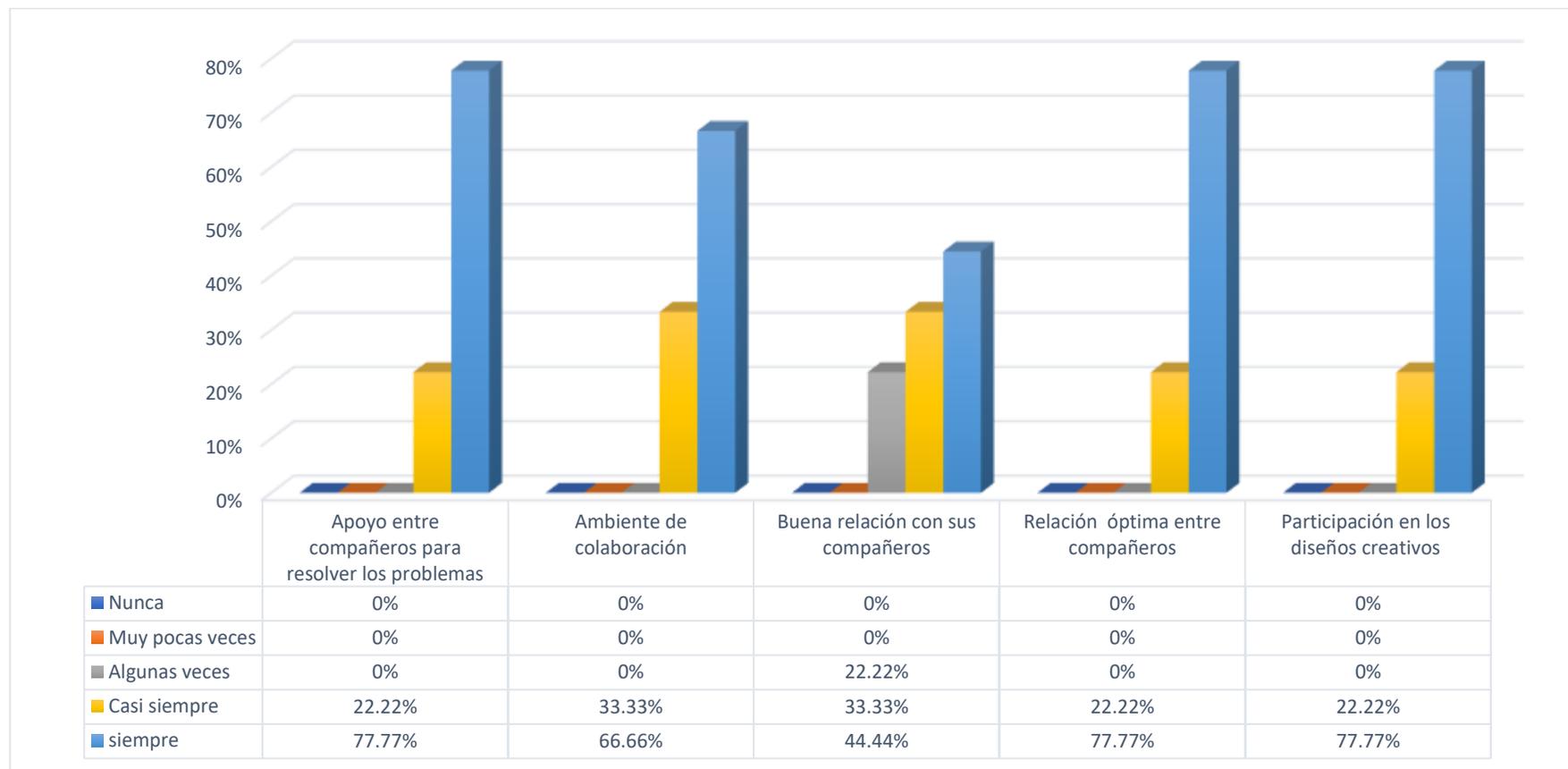
Características de la iniciativa en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024

Características de la iniciativa	N	%
Apoyo entre compañeros para resolver los problemas		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	22.22
Siempre	7	77.77
TOTAL	9	100.00
Ambiente de colaboración		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	3	33.33
Siempre	6	66.66
TOTAL	9	100.00
Buena relación con sus compañeros		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	22.22
Casi siempre	3	33.33
Siempre	4	44.44
TOTAL	9	100.00
Relación óptima entre compañeros		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	22.22
Siempre	7	77.77
TOTAL	9	100.00
Participación en los diseños creativos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	2	22.22
Siempre	7	77.77
TOTAL	9	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa Cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024.

Figura 3

Características de la iniciativa en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la iniciativa en la microempresa Cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024

Tabla 4

Propuesta de un plan de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024

Variable	indicador	problema	causa	consecuencia	Acciones de mejora	responsables	presupuesto
Capacitación del talento	Estrategias empresariales	Planes de capacitación	No reciben capacitación por parte de la empresa	Desconocimiento temas sobre estrategias empresariales	Contratar un especialista	Gerente	1000.00
				No saben cómo mejorar sus habilidades	Capacitar al dueño para que sea el quien difunda lo aprendido a sus trabajadores	Gerente	500.00
	Rentabilidad	Capacitación para la rentabilidad	Algunas veces la capacitación no ayuda a mejorar la rentabilidad	Desconocimiento de los resultados que se pueden obtener con las capacitaciones especializadas.	Realizar capacitaciones referente a como la capacitación ayuda a la rentabilidad	Gerente	500.00

Desempeño laboral	Eficiencia laboral	Capacidades obtenidas	Lo aprendido en ocasiones no les ayuda a ser eficientes al 100%	Dificultades al querer lograr la eficiencia y lograr la satisfacción de todos los clientes	Premiar con incentivos a los trabajadores que logren la eficiencia a un 100%	Gerente	900.00
	Trabajo en equipo	Mala relación entre compañeros	El personal nuevo no se integra al equipo	No logran ser un buen equipo de trabajo	Implementar dinámicas para socializarlos entre ellos	Gerente	100.00
	Creatividad	No se conoce las habilidades de diseño de algunos trabajadores	Algunos no son participes de la elaboración de diseños.	Desconocimiento de la totalidad de habilidades de un 20% de los talentos humanos	Dar oportunidad de participación a todos en la elaboración de diseños.	Jefe de área	500.00

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características de la competitividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024

La empresa realiza planes de capacitación para desarrollar sus habilidades en la labor que realiza: el 44.44% de los trabajadores mencionan que muy pocas veces así mismo el 44.44% de los encuestados indicaron que algunas veces la empresa realiza planes de capacitación, los resultados se contrastan con lo encontrado por Alvarez (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteos caso: Inversiones Jeal S.A.C, Cañete 2020*; quien obtuvo como resultado que el 71.44% de los encuestados mencionaron que casi nunca recibe capacitación en base a sus funciones, a su vez se contrastan con el estudio realizado por Mendoza (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022*; su resultado fue negativo ya que el 52% de los trabajadores mencionaron que casi nunca reciben instrucción alguna para desempeñarse en su área de trabajo. Así mismo los resultados se contrastan con los resultados de Aguirre (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la microempresa inversiones mi caserito, Huacho, 2023*, donde sus resultados fueron, el 60% de los colaboradores manifestaron que la empresa no cuenta con el plan de capacitación.

Consideras que la formación que recibes de la empresa está orientada a hacer frente a las exigencias del mercado: el 66.66% de los encuestados consideran que siempre la formación que recibe les ayuda hacer frente a las exigencias, los resultados se contrastan con lo encontrado por Soriano, S. (2022) en su tesis *Desempeño laboral del personal de servicios generales en las inmobiliarias del cantón Salinas, año 2022* (Ecuador), en la cual obtuvo como resultado que un 56.79% indicaron que lamentablemente no estaban recibiendo una adecuada formación de su desempeño laboral para hacerle frente a las exigencias del mercado por la poca implantación de las evaluaciones.

La empresa planifica sus actividades de capacitación: el 66.66% indicaron que la empresa siempre planifica sus actividades, los resultados se contrastan con lo encontrado por Aguirre (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la microempresa inversiones mi caserito, Huacho, 2023*; quien halló que el 50% de los trabajadores de la empresa indicaron que siempre tienden a planificar las actividades. Del mismo modo contrastan con lo encontrado por Soriano, S. (2022) en su tesis *Desempeño laboral del personal de servicios generales en las inmobiliarias del cantón Salinas, año 2022* (Ecuador); que obtuvo el 50.62% indicaron que en la mayoría de las empresas inmobiliarias han llevado acabo sus labores sin un adecuado plan de capacitación.

Sientes que la capacitación recibida fortalece la capacidad para solucionar los problemas: el 77.77% de los encuestados sienten que la capacitación siempre ayuda a resolver problemas, los resultados se contrastan con lo encontrado por Alvarez (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro lácteos caso: Inversiones Jeal S.A.C, Cañete 2020*; quien obtuvo como resultado que un 85.72% que casi nunca se desarrolla una orientación para solucionar los problemas y del mismo modo las deficiencias. Del mismo modo contrastan con lo encontrado por Soriano, S. (2022) en su tesis *Desempeño laboral del personal de servicios generales en las inmobiliarias del cantón Salinas, año 2022* (Ecuador); el 60.49% creen que la capacitación es necesario para el desarrollo laboral y solución de problemas.

Consideras que la capacitación ayuda a mejor la rentabilidad: el 66.66% consideran que la capacitación siempre ayuda a mejorar la rentabilidad, los resultados se contrastan con lo encontrado por Condori (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de la capacitación laboral del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso constructora e inmobiliaria CYZ Globalcon S.A.C. del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2021*; donde su resultado fue que el 48% indicaron estar totalmente de acuerdo que la capacitación mejora que sus

habilidades en el trabajo laboral y por ende mejora la rentabilidad de la empresa. Así mismo difiere con Soriano, J. (2022) en su tesis *Desempeño laboral del personal operativo de la empresa Espacios y Diseños Berriot S.A., año 2022*; el 34.3% de los trabajadores indicaron que a veces previenen situaciones laborales que se pueden presentar en su área pero ellos sugieren que se debe mejorar para tener muy buenos resultados

Realizan un uso óptimo de los recursos para mejorar la rentabilidad: el 55.55% de los encuestados indican que siempre hacen uso óptimo de los recursos, esto es diferente a lo encontrado por Mendoza (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022*, donde su resultado fue que el 40% de los trabajadores casi nunca hace uso óptimo de los recursos. Así mismo contrasta con Aguirre; Barona & Dávila (2020) quien indica que la rentabilidad es aquella que mide la capacidad que tienen tanto el talento humano y las empresas para hacerle frente a sus obligaciones, la rentabilidad es una herramienta que ayuda en toma de decisiones de la empresa; del mismo modo, permite saber si la empresa ha generado ganancia y solvencia dentro del mercado.

Objetivo específico 2: Describir las características de la productividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024

Consideras que las capacidades obtenidas te ayudan a cumplir con eficiencia tu labor: el 77.77% de los encuestados indican que siempre lo aprendido les ayuda a cumplir su labor, los resultados se contrastan con lo encontrado por Condori (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de la capacitación laboral del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso constructora e inmobiliaria CYZ Globalcon S.A.C. del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa – Tacna, 2021*; que obtuvo que el 32% están de acuerdo que los aprendizajes obtenidos si ayudan a ser eficientes en su trabajo.

Considera usted que los productos elaborados son de calidad y logran satisfacer al cliente: el 66.66% indicaron que siempre los productos son de

calidad y logran satisfacer al cliente, los resultados se contrastan con lo encontrado por Villavicencio (2022) en su tesis *propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples e Cesar's E.I.R.L, distrito de Chimbote, 2022*, donde sus resultados fueron que el 57.14% manifestaron que casi siempre los productos ofrecidos satisfacen las necesidades de los clientes. Así mismo Dorado & Gallardo (2021) afirman que la calidad es considerada una estrategia dentro de una empresa y este hace referencia a la satisfacción del cliente con respecto a sus necesidades, así como también a sus expectativas. La calidad se basa en la revisión y aprobación de un producto y/o servicio de una empresa para cubrir las expectativas del cliente.

Su nivel de desempeño les permite aumentar su volumen de ventas: la mayoría relativa 88.88% menciona que su nivel de desempeño siempre aumenta las ventas, los resultados se contrastan con lo encontrado por Abreo & Choloquina (2022) en su tesis "*Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería "Bonilla" en el Cantón la Maná, 2022*", en la cual obtuvo como resultado que el 79.40% de los trabajadores indicaron que raras veces se ejecuta una formación para realizar sus destrezas y desempeño; con respecto a los recursos necesarios para facilitar una buena enseñanza no contar con las herramientas y metodologías específicas para mejorar el desempeño en el personal, sin embargo consideraron que siempre que el nivel de desempeño será importante para la realización de actividades y mejorar las ventas. Pero difiere con lo encontrado por Lagos (2022) en su tesis *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021*; el 40.00% a veces presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo.

Objetivo específico 3: Describir las características de la iniciativa en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024

Brinda ayuda a sus compañeros de trabajo para resolver los problemas: el 77.77% siempre indican que siempre colaboran con su equipo de trabajo, esto es similar a lo encontrado por Soriano, J. (2022) en su tesis *Desempeño*

laboral del personal operativo de la empresa Espacios y Diseños Berriot S.A., año 2022; su resultado fue: el 70.7% de los encuestados manifestaron que siempre colaboran con sus compañeros porque están conscientes que el trabajo en equipo es muy importante así mismo se contrasta con lo encontrado por Aguirre (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la microempresa inversiones mi caserito, Huacho, 2023*, el 60% de los trabajadores casi siempre han solucionado los problemas que se presentaron en su trabajo.

En la empresa existe un ambiente de colaboración: el 66.66% indican que siempre en la empresa existe colaboración o trabajo en equipo, esto es similar a lo encontrado por Medina; Palacios & Vogel (2021) en su tesis *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial (Colombia)*, y su resultado fue que un 74% de las 138 empresas incitan al trabajo en equipo y esto hace que haya un ambiente de colaboración entre los talentos humanos de una empresa. Del mismo modo se contrasta con lo encontrado por Villavicencio (2022) en su tesis *propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples e Cesar's E.I.R.L, distrito de Chimbote, 2022*, en la que tuvo como resultado que el 71.43% expresaron que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa.

Usted tiene buena relación con sus compañeros: un 44.44% de los encuestados siempre tienen buena relación entre ellos, los resultados se contrastan con lo encontrado por Villavicencio (2022) en su tesis *propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples e Cesar's E.I.R.L, distrito de Chimbote, 2022*, donde obtuvo como resultado que el 71.43% expresaron que a veces tiene buena relación con sus compañeros de trabajo. Este es diferente a lo que indica Fernández (2022) quien menciona que el trabajo en equipo ayuda a alcanzar y cumplir los objetivos, aumentar la creatividad y la motivación para mejorar la habilidad social de cada talento humano que lo integren el equipo. El trabajar en equipo es una habilidad con mucho valor en el mercado laboral y es una de las cualidades necesarias que las empresas necesitan que el talento humano lo tenga.

La relación entre los compañeros es óptima: el 77.77% de los encuestados manifestaron que la relación entre compañeros siempre es óptima, los resultados se contrastan con lo encontrado por Villavicencio (2022) en su tesis *propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples e Cesar's E.I.R.L, distrito de Chimbote, 2022*, en la que el resultado obtenido fue que el 71.43% indicaron que se entienden bien y cuando se requiere realizar un trabajo, los compañeros a veces les gusta cooperar.

Participa en la elaboración de diseños creativos para los productos: el 77.77% de los encuestados manifiesta que siempre participan en la elaboración de diseños creativos, los resultados se contrastan con lo encontrado por Soriano, S. (2022) en su tesis *Desempeño laboral del personal de servicios generales en las inmobiliarias del cantón Salinas, año 2022* (Ecuador), y su resultado fue que un 44% manifestaron que pocas veces se presenta el desarrollo de nuevos conocimientos técnicos dentro de las inmobiliarias. Así mismo se contrasta con lo encontrado por Lagos (2022) en su tesis *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021*, en la tuvo como resultado que un 36.67% a veces aporta con nuevas ideas para mejorar el trabajo.

Objetivo específico 4: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre o razón social: CERÁMICAS QUISPE

2. Misión

Nuestra misión como microempresa es brindar un servicio de calidad a toda la sociedad ya sea peruana o extranjera, dedicándonos a la fabricación y venta de cerámicas hechas a base de arcilla esto con el fin de lograr satisfacer las expectativas de los clientes y también satisfacer las necesidades de todos ellos, brindándoles productos con diseños innovadores.

3. Visión

Nuestra visión como microempresa es ser una empresa líder en el sector de las cerámicas hechas a base de arcilla, diseñar nuestras cerámicas con una muy buena calidad y así lograr la satisfacción de la necesidad de nuestros clientes todo ello rigiéndonos en la calidad de nuestros productos para todos los clientes.

4. Objetivos

- Planificar capacitaciones y llevarlas a cabo
- Mejorar al 100% la rentabilidad a través de capacitaciones en el tema
- Mejorar al 100% la calidad de los productos
- Mejorar al 100% la relación entre los trabajadores

5. Productos y/o servicios

Porta vino

Porta lapicero

Lámparas

Velero

Jarrones

Retablos

Iglesias

Porta huevos

Nacimientos

Piezas de navidad

Porta frutas

Obeliscos

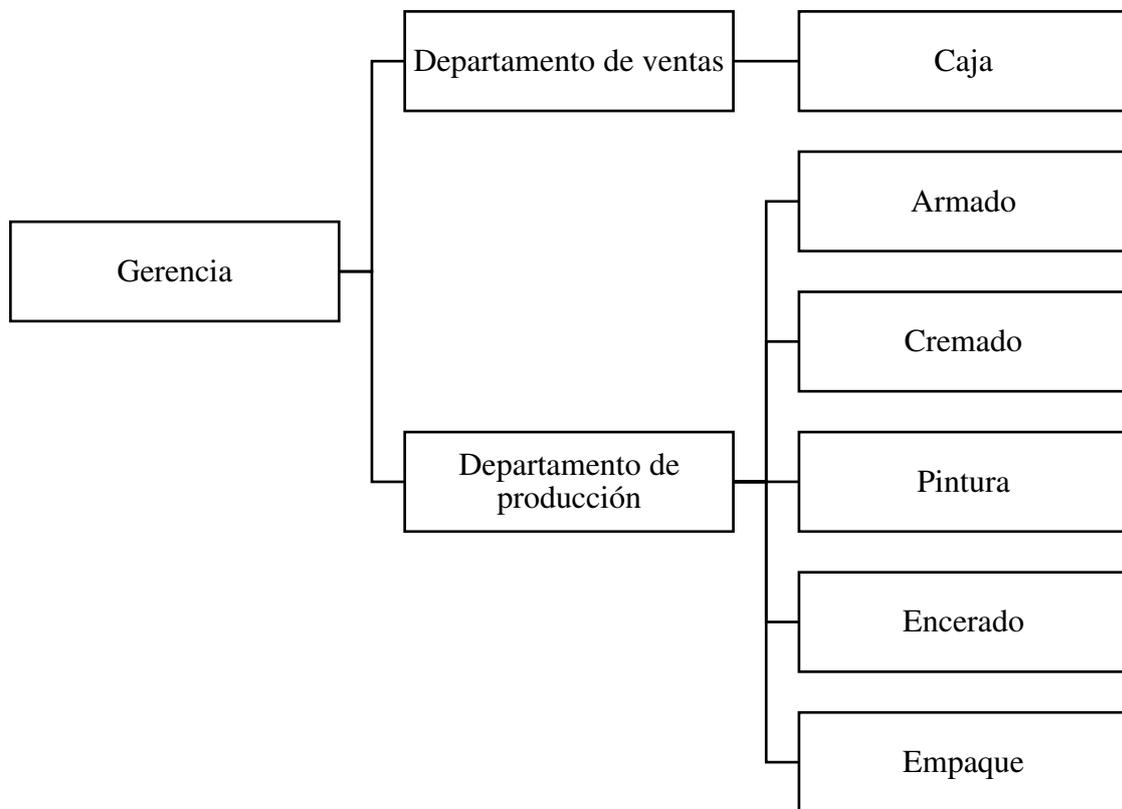
La ultima cena

Jarrones para matrimonio

Variedades de piezas de santos

Alcancías

6. Organigrama de la empresa



7. Descripción de funciones

Cargo	Gerente general
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Licenciado en administración y/o marketing o a fines – Llevar la contabilidad de la empresa y registros contables. Experiencia mínima 2 años. – Conocimiento en ventas
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> – Planificar los objetivos generales y específicos a corto y largo plazo. – Organizar las actividades para encaminar al logro de los objetivos. – Dirigir la empresa con la toma de buenas decisiones, supervisar la empresa y ser un buen líder dentro de ella. – Control de todas las actividades de la empresa que permitan mejorar el desarrollo de las actividades empresariales.

Cargo	Ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Superior, técnico o universitario (completo o trancos) – Conocimientos en Marketing Digital – Capacidad de negociación – Experiencia mínima 1 año – Capacidad de atención
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> – Recepcionar las visitas. – Desarrollar buenas estrategias de venta – Dar buena atención a los clientes – Promocionar a la empresa y – Hacerle frente al riesgo de pérdidas económicas.

Cargo	Caja
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Técnico en contabilidad o a fines – Superior técnico con especialidad en ventas

	<ul style="list-style-type: none"> – Comunicación fluida – Manejo de Excel intermedio indispensable
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> – Atención a los clientes. – Realizan el registro de ventas, emplear boletas o facturas correspondiente a la venta. – Recepcionar, entregar y custodiar el dinero, cheques, giros entre otros documentos de importancia

Cargo	Producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Experiencia mínima de 1 año – Dotes de liderazgo – Habilidades comunicativas – Tener predisposición en fechas de mayor demanda
Funciones	Encargada de la programación, dirección y control de las actividades que se van ejecutan durante la producción de las cerámicas con la mejor calidad que se necesite.

Cargo	Armado
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Habilidades comunicativas – Habilidades de creación de nuevos modelos – Tener predisposición en fechas de mayor demanda
Funciones	Encargado del armado de la cerámica con las aplicaciones necesarias para que el producto obtenga la calidad necesaria para la ser vendida.

Cargo	Cremado
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Habilidades comunicativas – Conocimiento de parámetros de temperatura para no dañar el producto. – Tener predisposición en fechas de mayor demanda
Funciones	Encarga del quemado de la cerámica para que no se quiebre durante el resto del proceso a la que va ser sometida

Cargo	Pintura
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Habilidades comunicativas – Conocimiento en colores de diseños de moda – Tener predisposición en fechas de mayor demanda
Funciones	Encargado(a) de darle el diseño colorido a la cerámica para que se vea llamativo ante los ojos de los clientes y logren la satisfacción.

Cargo	Encerado
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Habilidades comunicativas – Tener predisposición en fechas de mayor demanda
Funciones	Persona encarga de bañar las cerámicas con cera para que estas puedan lograr un brillo excepcional.

Cargo	Empaque
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Habilidades comunicativas – Ser precavido y cuidados al momento del empaquetado – Tener predisposición en fechas de mayor demanda
Funciones	El encargado de empaque debe supervisar que las cerámicas estén bien secas, en buen estado y asegurarse de emplear un buen empaquetado para que las cerámicas no sufran daños durante el transporte hacia su destino

8. Diagnóstico general

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<h1>FODA</h1>	<p>O1.Mercados no explotados en cerámicas artesanales O2.Taller propio O3.Aumento de compras del producto O4.Pedidos personalizados O5.Presencia en redes sociales O6.Eventos especiales O7.Diversificación de líneas de productos O8.Eventos que capacitan a alfareros</p>	<p>A1.Competencias en el rubro A2.Incremento de las exigencias del mercado A3.Demanda estacional A4.Cambio de gustos y preferencias del consumidor A5.Interrupciones del abastecimiento de la materia prima A6.Incremento en el costo de materia prima</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>F1.Costos accesibles. F2.Cuenta con proveedor de materia prima en provincia. F3.Productos creativos y artísticos F4.Compromiso con el cliente F5.Conocimientos en tejeduría y cestería F6.Almacenaje amplio F7. Familiares con conocimientos en arcilla</p>	<p>F3, O1.Ingresar a nuevos mercados con modelos para el segmento de mercado exclusivo. F3, O5, O6. Mostrar los productos creativos y artísticos en redes sociales y en eventos especiales. F4, O4. Ofrecer al cliente la opción de estar en el taller para verificar el proceso de su mercadería y reforzar el compromiso del cliente con la empresa. F5, O7. Implementar productos de tejeduría y cestería par tener una línea diversificada de productos.</p>	<p>F1, F3, A2 Ofrecer cerámicas con diseños innovadores de acuerdo a la exigencia del mercado a costos accesibles. F6, A4, A5. Tener más materia prima en almacenaje para evitar el desabastecimiento e incremento de la materia prima F3, F5, A1. Ofrecer productos creativos en cerámica, tejeduría y cestería para hacerle frente a las competencias. F7, Ofrecer productos artísticos y creativos ante los cambios de gustos y preferencias del cliente.</p>
<p>DEBILIDADES</p> <p>D1. No cuenta con tienda física. D.2Desconocimiento de estrategias empresariales D3.Calidad del traslado D4. Capacitaciones no especializadas</p>	<p>D1, O5, O3. Implementar una tienda física, sin dar continuidad a las redes sociales para lograr incremento de ventas. D3, O6. Mejorar el empaquetado para lograr un traslado de calidad hasta el comprador y lugares donde ofrecen eventos especiales. D4, D2, O1. Capacitarse en temas de estrategias empresariales para mantenerse en el mercado exigente.</p>	<p>D1, A1. Buscar un lugar estratégico para establecerlo a como tienda física y hacer frente a la competencia. D4, A2. Realizar capacitaciones especializadas para estar mejor preparados ante las exigencias del mercado. D4, D2, A4 Capacitarse en temas de estrategias empresariales y conocer mejor los gustos y preferencias del consumidor.</p>

9. Indicadores de gestión

INDICADOR	PROBLEMA	CAUSA	CONSECUENCIA
Estrategias empresariales	Planes de capacitación	No reciben capacitación por parte de la empresa	Desconocimiento de temas sobre estrategias empresariales
		No se capacitan por necesidad propia	No saben cómo mejorar sus habilidades
		No participan de capacitaciones que se dan en ocasiones a los alfareros artesanales	Desconocimiento de algunos datos muy importantes dentro del proceso (secretos ancestrales)
Rentabilidad	Capacitación para la rentabilidad	Algunas veces la capacitación no ayuda a mejorar la rentabilidad	Desconocimiento de los resultados que se pueden obtener con las capacitaciones especializadas.
		No le dan importancia de realizar capacitaciones más a menudas sobre la rentabilidad	Desconocimiento de la importancia que tiene la capacitación dentro de la rentabilidad
		El gerente no informa la situación real que atraviesa la microempresa	Los trabajadores desconocen la situación y no tienen la oportunidad de apoyar y buscarle solución al problema
Eficiencia laboral	Capacidades obtenidas	Lo aprendido en ocasiones no les ayuda a ser eficientes al 100%	Dificultades al querer lograr la eficiencia y lograr la satisfacción de todos los clientes
		Los colaboradores en ocasiones no logran la eficiencia laboral	Desinterés en la mejora como parte de la microempresa
		No tienen la oportunidad de presentarle al jefe su innovación	Los colaboradores no emplean sus conocimientos al 100%
Trabajo en equipo	Mala relación entre compañeros	El personal nuevo no se integra al equipo	No logran ser un buen equipo de trabajo
		En ocasiones no hay colaboración entre compañeros	No se logra el trabajo en equipo a un 100%
		Trabajadores con aires de superioridad	Minimizan el trabajo de sus compañeros
Creatividad	No se conoce las habilidades de diseño de algunos trabajadores	Algunos no son partícipes de la elaboración de diseños.	Desconocimiento de la totalidad de habilidades de un 20% de los talentos humanos
		Los trabajadores no son multifacéticos	Desconocimiento de habilidades de los trabajadores de algunas áreas
		No cuentan con materiales para realizar practica de diseño	Los trabajadores no pueden presentar diseños de creación propia

10. Problemas

PROBLEMA	CAUSA
Planes de capacitación	No reciben capacitación por parte de la empresa
	No se capacitan por necesidad propia
	No participan de capacitaciones que se dan en ocasiones a los alfareros artesanales
Capacitación para la rentabilidad	Algunas veces la capacitación no ayuda a mejorar la rentabilidad
	No le dan importancia de realizar capacitaciones más a menudo sobre la rentabilidad
	El gerente no informa la situación real que atraviesa la microempresa
Capacidades obtenidas	Lo aprendido en ocasiones no les ayuda a ser eficientes al 100%
	Los colaboradores en ocasiones no logran la eficiencia laboral
	No tienen la oportunidad de presentarle al jefe su innovación
Mala relación entre compañeros	El personal nuevo no se integra al equipo
	En ocasiones no hay colaboración entre compañeros
	Trabajadores con aires de superioridad
No se conoce las habilidades de diseño de algunos trabajadores	Algunos no son participes de la elaboración de diseños.
	Los trabajadores no son multifacéticos
	No cuentan con materiales para realizar practica de diseño

11. Establecer soluciones

INDICADOR	PROBLEMA	ACCIONES DE MEJORA
Estrategias empresariales	Planes de capacitación	Contratar un especialista
		Capacitar al dueño para que sea el quien difunda lo aprendido a sus trabajadores
Rentabilidad	Capacitación para la rentabilidad	Realizar capacitaciones referente a, como este ayuda a la rentabilidad
Eficiencia laboral	Capacidades obtenidas	Premiar con incentivos a los trabajadores que logren la eficiencia a un 100%
Trabajo en equipo	Mala relación entre compañeros	Implementar dinámicas para socializarlos entre ellos.
Creatividad	No se conoce las habilidades de diseño de algunos trabajadores	Dar oportunidad de participación a todos en la elaboración de diseños.

12. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Tecnológicos	Tiempo	Económicos
Contratar un especialista	Gerente	Computadoras, proyectores, internet.	1 mes	1000.00
Capacitar al dueño para que sea el quien difunda lo aprendido a sus trabajadores				500.00
Realizar capacitaciones referente a como la capacitación ayuda a la rentabilidad	Gerente y personal especializado	Computadoras, proyectores, internet.	2 meses (1 x semana)	1000.00
Premiar con incentivos a los trabajadores que logren la eficiencia a un 100%	Gerente y jefe de área	Hoja de cálculo Excel	4 meses	900.00
Implementar dinámicas para socializarlos entre ellos	Gerente y jefe de área	Computadora, proyectores, internet.	1 mes	100.00
Dar oportunidad de participación a todos en la elaboración de diseños.	Gerente y jefe de área	Internet, ingreso a páginas de moda y tendencia	3 meses	500.00
TOTAL				4000.00

13. Cronograma de actividades

N°	ESTRATEGIAS	INICIO	TERMINO	AÑO 2024															
				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Contratar un especialista	02-09-2024	07-09-2024	x															
2	Capacitar al dueño para que sea el quien difunda lo aprendido a sus trabajadores	09-09-2024	14-09-2024		x														
3	Realizar capacitaciones referente a como la capacitación ayuda a la rentabilidad	23-09-2024	05-10-2024				x	x											
4	Premiar con incentivos a los trabajadores que logren la eficiencia a un 100%	14-10-2024	07-12-2024							x		x		x		x			
5	Implementar dinámicas para socializarlos entre ellos	16-09-2024	21-09-2024			x													
6	Dar oportunidad de participación a todos en la elaboración de diseños.	23-09-2024	12-10-2024				x	x	x										

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la capacitación del talento humano y el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, debido a que es necesario aplicar estrategias para mejorar la capacitación del talento humano y el desempeño laboral. Se realizó este trabajo ya que no hay otras investigaciones acerca de las cerámicas artesanales.

El talento humano de cerámicas Quispe mencionan que muy pocas veces y algunas veces la empresa planea capacitaciones para desarrollar las habilidades del trabajador, consideran que la formación recibida siempre ayuda a hacerle frente a las exigencias del mercado, indican que siempre las actividades de capacitación son planificadas, sienten que las capacitaciones recibidas siempre ayudan a solucionar los problemas, consideran que la capacitación siempre ayuda mejorar la rentabilidad de la empresa, indican que siempre hacen uso óptimo de los recursos.

Los trabajadores consideran que siempre las capacidades que obtienen les ayudan a cumplir con sus labores con eficiencia, indican que los productos elaborados son de calidad y satisfacen las necesidades del cliente, indican que el nivel del desempeño siempre permite incrementar el volumen de ventas.

Los trabajadores indican que siempre hay apoyo entre compañeros para resolver problemas, mencionan que siempre hay un ambiente de colaboración, indican que la relación entre ellos es buena, mencionaron que siempre la relación entre ellos es óptima, indicaron que la mayoría participan en elaboración de los diseños.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora basada en los resultados obtenidos con el fin de mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa por medio de estrategias de capacitación y desempeño laboral; la propuesta se realizó debido a que la microempresa Cerámicas Quispe arrojó los siguientes problemas: la empresa no realiza planes de capacitación, la capacitación algunas veces ayuda mejorar la rentabilidad, mala relación entre compañeros, no se conoce las habilidades de diseño de algunos trabajadores.

VII. Recomendaciones

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados obtenidos de la investigación para mejorar la capacitación del talento humano y el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, con el fin de resolver los problemas encontrados que retrasan e impiden el crecimiento, desarrollo y el reconocimiento de la microempresa en el mercado competitivo.

Contratar un especialista, para que realice capacitaciones referentes a exigencias del mercado, como la capacitación en la rentabilidad entre otros temas importantes. Del mismo modo capacitar al dueño para que el comparta conocimiento con tus trabajadores y con ello involucrarse y conocer más sus necesidades, para poder lograr un buen desempeño laboral.

Implementar una estrategia de compensaciones sus trabajadores ya sea por logro personal o grupal a su vez por su eficiencia en la labor que realice, con ello logra tener motivados a los trabajadores para que ellos se sientan bien y puedan lograr sus metas.

Implementar dinámicas para lograrla inclusión de todos los trabajadores y se mejore el trabajo en equipo.

Finalmente dar oportunidad de participación a todos los trabajadores en la elaboración de diseño, ya que cada persona es única y podría encontrarse con una habilidad oculta en algunos de los que no son partícipes de ello.

Referencias Bibliográficas

- Abreo, J. F. (2022). *Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferretería “Bonilla” en el cantón La Maná, 2022*. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Cotopaxi : <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9148>
- Aguirre, C., & Barona, C. &. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista Valor Contable*, 7(2413–5860), 1–15. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PGhRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT19&dq=que+es+la+gestion+de+calidad&ots=CC7geB80VC&sig=nIFSACwyYju3PdyxFUujFH8hIhI#v=onepage&q=que es la gestion de calidad&f=false>
- Aguirre, J. (2023). *Propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la microempresa inversiones Mi Caserito del distrito de Huacho, 2023* Repositorio Institucional Uladech Católica: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/34765>
- Aliaga, L. A. (2021). La magnitud de la mype en el Perú. Libertad para elegir la estructura empresarial. *GIURISTI: Revista de derecho corporativo*, 188-199. doi:<https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n4.04>
- Alvarez, M. L. (2022). *Propuesta de mejora de la capacitación para la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro Lacteos caso: inversiones Jeal S.A.C, Cañete 2020*. Repositorio Institucional Uladech Católica: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/27144>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*, 54 - 60. doi: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bobadilla, E. C. (2019). *Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018*. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27085>

- Carhuanocho, I. &. (2019). *Metodología de la investigación holística*. EUniversidad Internacional del Ecuador. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/131261>
- Casas, M. E. (2022). *El renacimiento del alfarero: La historia en Colombia, comercialización y oportunidades de negocio de la arcilla y las obras de arte nacional e internacionalmente*. Universidad Santo Tomás: <http://hdl.handle.net/11634/42669>
- Castro, K. O., & Delgado, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Coll, F. (2020). Productividad laboral. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Condori, Y. (2022). *Propuesta de mejora de la capacitación laboral del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso constructora e inmobiliaria CYZ Globalcon S.A.C. del distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa - Tacna, 20*. Repositorio Institucional Uladech Católica: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25082>
- Dávila, C. E. (2023). *Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de droguerías de Lima, 2022*. Repositorio Institucional Universidad Norbert Wiener: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8438>
- Dorado, A. &. (2021). *La gestión del deporte a través de la calidad*. Editorial INDE. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/177877?page=18>
- Fabré, I. (2020). <https://elibro.net/es/ereader/uladech/176869?page=9>. Editorial Feijóo. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/176869?page=9>
- Fernández, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Editorial Tutor Formación. https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/217781/?as_all=trabajo__en__equipo&as_all_op=unaccent__icontains&as_title_type=BOOK&as_title_type_op=in&prev=as

- Galvez, E. T. (2019). *Gestión de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral empresa Angeplat S.A.C. Lima*. Repositorio Institucional Universidad San Pedro: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/12639>
- GARCÍA, C. A. (4 de abril de 2023). Mitad de las pymes del país redujo inversiones en el primer trimestre del 2023. *EL TIEMPO*. <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/conozca-la-situacion-actual-de-las-pymes-en-colombia-como-iniciaron-el-ano-756698>
- Lagos, L. (2022). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021*. Repositorio Institucional Uladech Católica: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26797>
- Lluncor, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. . *Revista Científica Pakamuros*, 12 - 20. doi:<https://doi.org/10.37787/pakamurosunj.v9i1.159>
- Medina, B., & Palacios, W. &. (2021). *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*. Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466>
- Melgar, J. (2020). *Metodología de la investigación*. https://www.researchgate.net/publication/342752082_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2020
- Mendoza, L. R. (2022). *Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2022*. Repositorio Institucional Uladech Católica: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29936>
- Monje, C. A. (2021). *Metodología de Investigación*.
- Niño, V. M. (2019). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe (2a. ed.)*. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/127116?page=54>
- Orellana, P. (2022). Liderazgo. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>

- Pereyra, L. E. (2020). *Capacitación en administración II (módulo II)* .
https://www.google.com.pe/books/edition/_/85yaEAAAQBAJ?hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwimtdeT8tSGAxVUpZUCHT-dCP8Q7_IDegQIEhAC
- Perez, L., & Perez, R. &. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/138497?page=240>
- Pinto, R. E. (2020). *Calidad de la energía eléctrica*. Jorge Sarmiento Editor - Universitas. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/174425?page=16>
- Rasinger, S. M. (2020). *La investigación cuantitativa en Lingüística*. Ediciones Akal. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/169251?page=46>
- Rodero, J. (2019). *Estrategia empresarial: del diagnóstico a la implantación*. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/127126?page=26>
- Ronquillo, V., Castro O, M., & Castro M, J. (2024). *Metodología de la Investigación Educativa: (1 ed.)*. Editorial Tecnocientífica Americana. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/253751>
- Rosales, J. (2019). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017*. Repositorio Institucional Universidad San Pedro: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10683>
- Ruiz, G. E. (2023). “*Creación de piezas artesanales en cerámicas decorativas, utilitarias y ceremoniales basados en la cultura Cosanga de los museos de la provincia de Tungurahua, período mayo – octubre 2021*”. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Chimborazo. (Riobamba, Ecuador): <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12046>
- Sánchez, A. O., Revilla, D. M., Alayza, M., Sime, L., Trelles, L. M., & Tafur, R. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*.
<https://files.pucp.education/posgrado/wpcontent/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria2020-botones-2.pdf>
- Sánchez, C. -R.-J. (2020). *Creatividad: entre transgresión y normalización*. Los libros de la Catarata. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/246186?page=18>

- Sanchez, I. J. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Etral Sac en la Ciudad de Trujillo, 2020*. Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soriano, J. A. (2022). *Desempeño laboral del personal operativo de la empresa espacios y diseños Berriot s.a., año 2022*. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8204>
- Soriano, S. S. (2022). *Desempeño laboral del personal de servicios generales en las inmobiliarias del cantón Salinas, año 2022*. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8186>
- Soucie, D. (2021). *Administración, organización y gestión deportiva*. Editorial Inde. ----<https://elibro.net/es/ereader/uladech/177880?page=62>
- Stepien, A. -B. (2020). *Eficiencia y productividad en arquitectura*. Los libros de la Catarata. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/233114?page=11>
- Sulca, B. L. (2023). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro confección de ropa deportiva: caso inversiones Jhon Marcos E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2021*. Repositorio Institucional Uladech Católica: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/33171>
- Vaca, C. L. (2021). *Detección de necesidades de capacitación del personal docente de la*. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/38529>
- Villavicencio, L. A. (2022). *Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples e Cescar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/31025>

Anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024?</p>	<p>Objetivo general Establecer una propuesta de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características de la competitividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024 • Describir las características de la productividad en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024 • Describir las características de la iniciativa en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024 • Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa Cerámicas Quispe, Distrito de Chorrillos, Lima, 2024 	<p>En el presente trabajo de investigación que lleva por título propuesta de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024 no se plantea hipótesis por ser una investigación descriptiva-de propuesta.</p>	<p>Variable 1 Capacitación del talento humano</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • competitividad <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Iniciativa 	<p>Tipo de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo-de propuesta</p> <p>Diseño de investigación No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra Población: 9 trabajadores Muestra: 9 trabajadores</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **propuesta de mejora de la capacitación del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la microempresa cerámicas Quispe, distrito de Chorrillos, Lima, 2024**; para optar el título profesional de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

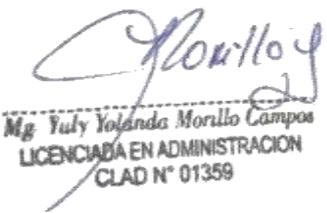
INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un (x) en la hoja de respuesta aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Escala:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	
N°	Ítems				Alternativa
V1: Capacitación del talento humano					
Dimensión 1: competitividad					
Indicador 1: estrategias empresariales					
	1	2	3	4	5
1	¿La empresa realiza planes de capacitación para desarrollar sus habilidades en la labor que realiza?				
2	¿Consideras que la formación que recibes de la empresa está orientada a hacer frente a las exigencias del mercado?				
3	¿La empresa planifica sus actividades de capacitación?				
4	¿Sientes que la capacitación recibida fortalece la capacidad para solucionar los problemas?				
Indicador 2: rentabilidad					
	1	2	3	4	5
5	¿Consideras que la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad?				
6	¿Realizan un uso óptimo de los recursos para mejorar la rentabilidad?				
V2: Desempeño laboral					
Dimensión 1: productividad					
Indicador 1: eficiencia laboral					
	1	2	3	4	5
7	¿Consideras que las capacidades obtenidas te ayudan a cumplir con eficiencia tu labor?				
Indicador 2: calidad					
	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que los productos elaborados son de calidad y logran satisfacer al cliente?				
Indicador 3: volumen de venta					
	1	2	3	4	5
9	¿Su nivel de desempeño les permite aumentar su volumen de ventas?				
Dimensión 2: iniciativa					
Indicador 4: trabajo en equipo					
	1	2	3	4	5
10	¿Brinda ayuda al resto de los trabajadores para resolver los problemas?				
11	En la empresa, ¿Existe un ambiente de colaboración?				
12	¿Usted tiene buena relación con sus compañeros?				
13	¿La relación entre los compañeros es óptima?				
Indicador: creatividad					
	1	2	3	4	5
14	¿Participa en la elaboración de diseños creativos para los productos?				

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Yuly Yolanda Morillo Campos	
N° DNI / CE: 33263862	Edad: 51 años
Teléfono / celular: 985967896	Email: yymorillo@gmail.com
<hr/>	
Título profesional: Licenciada en Administración	
Grado académico: Maestría: <u>X</u>	Doctorado: _____
Especialidad: Gestión Pública	
Institución que labora: Asesora académica independiente	
<hr/>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título:	
PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024	
Autor(es):	
ORELLANA QUISPE, MAITE YESSICA	
Programa académico:	
Administración	
<hr/>	
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos LICENCIADA EN ADMINISTRACION CLAD N° 01359	
<hr/> <p>Firma</p>	<p>Huella digital</p>

Formato de carta de presentación al experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Yuly Yolanda Morillo Campos

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: ORELLANA QUISPE, MAITE YESSICA Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024” y envío a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación
- Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.
- Atentamente,

Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01359
Recibido 08/05/2024

ORELLANA QUISPE, MAITE YESSICA

DNI: 70213211

Formato de ficha de validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024								
	Variable 1: Capacitación del talento humano	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Competitividad	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Indicador: Estrategia Empresarial							
1	¿La empresa realiza planes de capacitación para desarrollar sus habilidades en la labor que realiza?	X		X		X		
2	¿Consideras que la formación que recibes de la empresa está orientada a hacer frente a las exigencias del mercado?	X		X		X		
3	¿La empresa planifica sus actividades de capacitación?	X		X		X		
4	¿Sientes que la capacitación recibida fortalece la capacidad para solucionar los problemas?	X		X		X		
	Indicador: Rentabilidad							
5	¿Consideras que la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad?	X		X		X		
6	¿Realizan un uso óptimo de los recursos para mejorar la rentabilidad?	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1: Productividad (Eficiencia laboral, calidad y volumen de ventas)							

Morillo
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359

7	¿Consideras que las capacidades obtenidas te ayudan a cumplir con eficiencia tu labor?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los productos elaborados son de calidad y logran satisfacer al cliente?	X		X		X		
9	¿Su nivel de desempeño les permite aumentar su volumen de ventas?	X		X		X		
	Dimensión 2: Iniciativa (trabajo en equipo, creatividad)							
10	¿Brinda ayuda a sus compañeros de trabajo para resolver los problemas?	X		X		X		
11	En la empresa, ¿Existe un ambiente de colaboración?	X		X		X		
12	¿Usted tiene buena relación con sus compañeros?	X		X		X		
13	¿La relación entre los compañeros es óptima?	X		X		X		
14	¿Participa en la elaboración de diseños creativos para los productos?	X		X		X		

Morillo
Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

Recomendaciones: Las preguntas deben tener relación con tus dimensiones e indicadores

Opinión de experto: Aplicable () Aplicable después de modificar (X) No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

DNI: 33263862

Morillo
Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

FIRMA



HUELLA DIGITAL

Validez del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: ROBERT RUBIO CASTILLO

N° DNI / CE: 32888279

Edad: 52 años

Teléfono / celular: 985964848

Email: robert.rubio.castillo@gmail.com

Título profesional: ...LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Grado académico: Maestría: X Doctorado:

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Institución que labora: ESSALUD CHIMBOTE

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024

Autor(es):

ORELLANA QUISPE, MAITE YESSICA

Programa académico:

Administración



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Firma



Huella digital

Recibido 08/05/2024



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister:

ROBERT RUBIO CASTILLO

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: ORELLANA QUISPE, MAITE YESSICA Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024” y envío a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación
- Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.
- Atentamente,



ORELLANA QUISPE, MAITE YESSICA

DNI: 70213211

FICHA DE VALIDACIÓN*

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DES LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024

	Variable 1: Capacitación del talento humano	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Competitividad	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Indicador: Estrategia Empresarial							
1	¿La empresa realiza planes de capacitación para desarrollar sus habilidades en la labor que realiza?	X		X		X		
2	¿Consideras que la formación que recibes de la empresa está orientada a hacer frente a las exigencias del mercado?	X		X		X		
3	¿La empresa planifica sus actividades de capacitación?	X		X		X		
4	¿Sientes que la capacitación recibida fortalece la capacidad para solucionar los problemas?	X		X		X		
	Indicador: Rentabilidad							
5	¿Consideras que la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad?	X		X		X		
6	¿Realizan un uso óptimo de los recursos para mejorar la rentabilidad?	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1: Productividad (Eficiencia laboral, calidad y volumen de ventas)							
7	¿Consideras que las capacidades obtenidas te ayudan a cumplir con eficiencia tu labor?	X		X		X		


ING. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01358

8	¿Considera usted que los productos elaborados son de calidad y logran satisfacer al cliente?	X		X		X		
9	¿Su nivel de desempeño les permite aumentar su volumen de ventas?	X		X		X		
	Dimensión 2: Iniciativa (trabajo en equipo, creatividad)							
10	¿Brinda ayuda a sus compañeros de trabajo para resolver los problemas?	X		X		X		
11	En la empresa, ¿Existe un ambiente de colaboración?	X		X		X		
12	¿Usted tiene buena relación con sus compañeros?	X		X		X		
13	¿La relación entre los compañeros es óptima?	X		X		X		
14	¿Participa en la elaboración de diseños creativos para los productos?	X		X		X		

Robert Rubio Castillo
MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Recomendaciones: Las preguntas deben tener relación con tus dimensiones e indicadores

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Robert Rubio Castillo

DNI: 32888279

Robert Rubio Castillo
MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Firma



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Julio César Cerna Izaguirre

N° DNI / CE: 06453403

Edad: 64 años

Teléfono / celular: 943900811

Email: kimbara_60@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

Especialidad: Administración

Institución que labora: Universidad Tecnológica del Perú

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024

Autor(es):

ORELLANA QUISPE, MAITE YESSICA

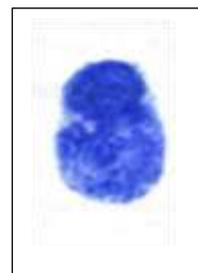
Programa académico:

Administración



Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720

Firma



Huella Digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Julio César Cerna Izaguirre

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: ORELLANA QUISPE, MAITE YESSICA Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024” y envío a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación
- Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.
- Atentamente,



ORELLANA QUISPE, MAITE YESSICA

DNI: 70213211

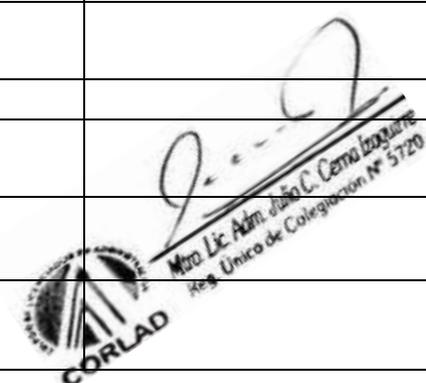


Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720

Recibido 09/05/2024

Formato de ficha de validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024								
	Variable 1: Capacitación del talento humano	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Competitividad							
	Indicador: Estrategia Empresarial							
1	¿La empresa realiza planes de capacitación para desarrollar sus habilidades en la labor que realiza?	X		X		X		
2	¿Consideras que la formación que recibes de la empresa está orientada a hacer frente a las exigencias del mercado?	X		X		X		
3	¿La empresa planifica sus actividades de capacitación?	X		X		X		
4	¿Sientes que la capacitación recibida fortalece la capacidad para solucionar los problemas?	X		X		X		
	Indicador: Rentabilidad							
5	¿Consideras que la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad?	X		X		X		
6	¿Realizan un uso óptimo de los recursos para mejorar la rentabilidad?	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							





 Micro Lic. Adm. John C. Cerro Izquierdo

 Reg. Único de Colegación N° 5720

	Dimensión 1: Productividad (Eficiencia laboral, calidad y volumen de ventas)							
7	¿Consideras que las capacidades obtenidas te ayudan a cumplir con eficiencia tu labor?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los productos elaborados son de calidad y logran satisfacer al cliente?	X		X		X		
9	¿Su nivel de desempeño les permite aumentar su volumen de ventas?	X		X		X		
	Dimensión 2: Iniciativa (trabajo en equipo, creatividad)							
10	¿Brinda ayuda a sus compañeros de trabajo para resolver los problemas?	X		X		X		
11	En la empresa, ¿Existe un ambiente de colaboración?	X		X		X		
12	¿Usted tiene buena relación con sus compañeros?	X		X		X		
13	¿La relación entre los compañeros es óptima?	X		X		X		
14	¿Participa en la elaboración de diseños creativos para los productos?	X		X		X		

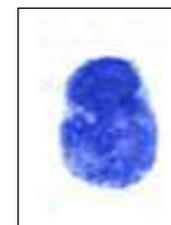
Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720

Recomendaciones: Las preguntas deben tener relación con tus dimensiones e indicadores

Opinión de experto: Aplicable () Aplicable después de modificar (X) No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Julio César Cerna Izaguirre DNI: 06453403

Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720



Confiabilidad del instrumento

Nunca 1	Muy pocas veces 2	Algunas veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5							
N°	Items			PERSONAS ENTREVISTADAS							
V1: CAPACITACION DEL TALENTO HUMANO											
		SUJETO 1	SUJETO 2	SUJETO 3	SUJETO 4	SUJETO 5	SUJETO 6	SUJETO 7	SUJETO 8	SUJETO 9	TOTAL
1	¿La empresa realiza planes de capacitación para desarrollar sus habilidades en la labor que realiza?	3	1	2	2	2	3	2	3	3	0.44444444
2	¿Consideras que la formación que recibe de la empresa esta orientada a hacer frente a las necesidades?	5	5	4	5	5	4	5	5	4	0.22222222
3	¿la empresa planifica sus actividades de capacitación?	5	4	5	4	5	5	4	5	5	0.22222222
4	¿Sientes que la capacitación recibida fortalece la capacidad para solucionar los problemas?	5	5	4	5	4	5	5	5	5	0.17283951
5	¿Consideras que la capacitación ayuda a mejorar la rentabilidad?	5	4	5	5	3	5	4	5	5	0.4691358
6	¿Realizan un uso óptimo de los recursos para mejorar la rentabilidad?	5	4	5	5	4	4	5	5	4	0.24691358
V2: DESEMPEÑO LABORAL											
7	¿Consideras que las capacidades obtenidas te ayudan a cumplir con eficiencia tu labor?	5	4	5	4	5	5	5	5	5	0.17283951
8	¿Considera usted que los productos elaborados son de calidad y logran satisfacer al cliente?	5	4	5	5	4	5	4	5	5	0.22222222
9	¿Su nivel de desempeño les permite aumentar su volumen de ventas?	5	5	4	5	5	5	5	5	5	0.09876543
10	¿Brinda ayuda a sus compañeros de trabajo para resolver los problemas?	5	5	5	5	4	5	4	5	5	0.17283951
11	En la empresa, ¿Existe un ambiente de colaboración?	5	4	5	4	5	5	4	5	5	0.22222222
12	¿Usted tiene buena relación con sus compañeros?	5	3	4	4	3	5	4	5	5	0.61728395
13	¿La relación entre los compañeros es óptima?	5	4	5	5	4	5	5	5	5	0.17283951
14	¿Participa en la elaboración de diseños creativos para los productos?	5	4	5	5	4	5	5	5	5	0.17283951
		68	56	63	63	57	66	61	68	66	17.4320988

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Σ (símbolo sumatoria)

α (Alfa)= 0.852691218

K (numero de items)= 14

V_i (varianza de cada items) = 3.62962963

V_t (varianza total) = 17.43209877

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0 a 0.2	Muy baja
0.2 a 0.4	Baja
0.4 a 0.6	Moderada
0.6 a 0.8	Buena
0.8 a 1.0	Alta

Las personas encuestadas fueron 9 trabajadores de la microempresa CERÁMICAS QUISPE, empresa en estudio donde según fórmula del alfa de cronbach se obtuvo como resultado 0.85 lo que indica que la confiabilidad del instrumento es alta.

Anexo 04. Formato de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula _____

_____.

Y es dirigido por _____, investigador de la Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: _____
_____.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará ____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de WhatsApp al _____. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



Chimbote, 03 de junio del 2024

CARTA N° 0000000889- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Gerente del CERÁMICAS QUISPE

Presente. -

A través del presente reciba saludo a nombre del vicerrectorado de investigación de la universidad católica los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024, que involucra la recolección/datos en 9 TRABAJADORES, a cargo de MAITE YESSICA ORELLANA QUISPE, perteneciente a la escuela profesional de la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 70213211, durante el periodo de 27-05-2024 al 28-05-2024.

La investigación se llevara a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confiabilidad y todos los datos recopilados serán únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

DECLARACIÓN JURADA

Yo, ORELLANA QUISPE MAITE YESSICA, identificado (a) con DNI, 70213211 con domicilio real Calle Chambala Asoc. Chambala MZ. I LTA4, Distrito Lurigancho-Chosica, Provincia Lima, Departamento Lima.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de Administración con código de estudiante 5011181028 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería, semestre académico 2021-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA CERÁMICAS QUISPE, DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA, 2024; serán reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Lima, 10 de Junio de 2024



Firma del estudiante/bachiller

DNI: 70213211



Huella Digital